



Balík cestovných služieb (2015/2302)

AKÝ JE CIEĽ TEJTO SMERNICE?

Cieľom tejto smernice je zaviesť vysokú a jednotnú úroveň ochrany spotrebiteľa v súvislosti so zmluvami týkajúcimi sa balíkov cestovných služieb* a spojených cestovných služieb*, zohľadňujúc pritom čoraz väčšie využívanie rezervácií cez internet.

HLAVNÉ BODY

Informácie

Tieto informácie by mal organizátor alebo predajca poskytnúť pred podpísaním zmluvy:

- trasa s dátumami pobytu a počtom zahrnutých nocí;
- poskytnutá doprava vrátane časov odchodu a návratu, zastávok a spojení;
- podrobné informácie o ubytovaní;
- rozpis stravovania;
- výlety alebo iné zahrnuté služby;
- v prípade cestovania v skupine, informácia o približnej veľkosti skupiny;
- prípadne jazyk, v ktorom sa poskytujú služby cestovného ruchu;
- vhodnosť cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho vhodnosť cesty alebo dovolenky, berúc do úvahy potreby cestujúceho;
- kontaktné údaje;
- celková cena vrátane daní a akýchkoľvek dodatočných nákladov;
- spôsob platby;
- minimálny počet osôb potrebných na uskutočnenie balíka služieb a lehota na prípadné zrušenie z dôvodu nedosiahnutia uvedeného počtu osôb;
- pasové a vízové požiadavky, ako aj informácie o zdravotných formalitách;
- informácie o tom, že cestujúci môže zmluvu ukončiť kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb, a to za platbu primeraného stornovacieho poplatku alebo štandardných stornovacích poplatkov, ktoré požaduje organizátor;
- informácie o dobrovoľnom alebo povinnom poistení na krytie nákladov na ukončenie zmluvy zo strany cestujúceho alebo nákladov na asistenciu v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

Potvrdenie o zmluve obsahuje tieto informácie:

- osobitné požiadavky cestujúceho, ktoré organizátor schválil;
- informácia o tom, že organizátor nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve a že organizátor je povinný poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach;
- kontaktné údaje organizácie zodpovednej za poskytnutie ochrany v prípade platobnej neschopnosti a miestneho zástupcu organizátora alebo kontaktného miesta alebo akejkoľvek inej služby, prostredníctvom ktorej sa cestujúci môže rýchlo a účinne skontaktovať s organizátorom;
- informácia o tom, že cestujúci je povinný oznámiť akýkoľvek nesúlad so zmluvou;
- v prípade detí bez sprievodu, informácie umožňujúce nadviazať priamy kontakt s týmto dieťaťom alebo s osobou, ktorá za dieťa nesie zodpovednosť v mieste pobytu dieťaťa;

- informácie o postupoch vybavovania sťažností;
- informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu.

Organizátor v dostatočnom predstihu pred začiatkom poskytovania balíka služieb poskytne cestujúcemu potrebné potvrdenia, poukážky a lístky, ako aj cestovné informácie.

Zvýšenie ceny

Zvýšenie ceny (vo väčšine prípadov obmedzené na 8 %) je možné, len ak to zmluva vyslovene umožňuje (v tomto prípade je možné požadovať aj zníženie ceny) a ak takéto zvýšenie priamo vyplýva z/zo:

- nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie;
- zvýšených daní alebo poplatkov zavedených treťou stranou;
- výmenných kurzov.

Akékoľvek zvýšenie ceny je potrebné oznámiť aspoň 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb.

Ukončenie zmluvy

Ak organizátor zmluvu výrazne zmení alebo zvýši cenu o viac ako 8 %, cestujúci má možnosť pred začiatkom poskytovania balíka služieb prijať zmenu alebo náhradný balík (rovnakej alebo vyššej hodnoty) alebo má právo ukončiť zmluvu, pričom akékoľvek platby budú do 14 dní refundované.

Cestujúci môže zmluvu ukončiť kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb (po zaplatení primeraného stornovacieho poplatku).

Cestujúci môže zároveň zmluvu ukončiť (bez zaplatenia stornovacieho poplatku) v prípade, keď v mieste destinácie alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie balíka služieb alebo ktoré významne ovplyvnia prepravu cestujúcich do destinácie. V takom prípade má cestujúci nárok na úplnú refundáciu, ale nemá nárok na žiadnu dodatočnú náhradu.

Poskytovanie služieb

Organizátor balíka je zodpovedný za plnenie cestovných služieb zahrnutých v zmluve, aj v prípade, že ich poskytujú iní poskytovatelia. Existujú pravidlá týkajúce sa nesúladu so zmluvou, ukončenia a náhrady:

- Ak niektorá z cestovných služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou, organizátor uskutoční nápravu nesúladu so zmluvou, pokiaľ to nie je nemožné alebo to nepovedie k neprimeraným nákladom.
- Keď značnú časť cestovných služieb nemožno poskytnúť tak, ako to bolo dohodnuté, bez dodatočných nákladov by sa malo ponúknuť vhodné náhradné riešenie rovnakej alebo vyššej kvality.
- Ak vzhľadom na „neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti“ nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho, organizátor pokryje náklady na ubytovanie cestujúceho na obdobie nepresahujúce tri nociľahy.
- Cestujúci môže ukončiť zmluvu bez zaplatenia stornovacieho poplatku, ak nesúlad so zmluvou podstatne ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor tento stav nenapravil.

Krajiny EÚ by mali zabezpečiť, aby sa mohli správy, žiadosti alebo sťažnosti priamo adresovať predajcovi, a aby ich predajca postúpil organizátorovi, ktorý je povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť pomoc.

Poskytuje sa zvýšená ochrana pre cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti organizátora. Zriadi sa sieť centrálnych kontaktných miest v krajinách EÚ s cieľom zlepšiť medzinárodnú spoluprácu.

Táto smernica sa nevzťahuje na služby:

- pokrývajúce obdobie kratšie ako 24 hodín, pokiaľ v nich nie je zahrnuté ubytovanie;
- poskytované príležitostne a bez účelu zisku a len obmedzenej skupine cestujúcich;
- zakúpené na základe všeobecnej dohody o zabezpečení ciest týkajúcich sa podnikateľskej alebo profesijnej činnosti.

Krajiny EÚ vo všeobecnosti nemôžu zaviesť právne predpisy poskytujúce úroveň ochrany cestujúceho, ktorá sa odchyľuje od tejto smernice. Nové opatrenia by sa mali uplatňovať od 1. júla 2018.

Touto smernicou sa ruší smernica [90/314/EHS](#) s účinnosťou od 1. júla 2018.

ODKEDY SA SMERNICA UPLATŇUJE?

Krajiny EÚ ju majú transponovať do vnútroštátnych právnych predpisov do 1. januára 2018. Účinnosť nadobúda od 1. júla 2018.

Smernica bola začlenená do [Dohody o Európskom hospodárskom priestore](#) 22. septembra 2017.

KONTEXT

Ďalšie informácie nájdete na

- [Balík cestovných služieb](#) (Európska komisia)

HLAVNÉ POJMY

Balík služieb: vo väčšine prípadov ide o kombináciu aspoň dvoch rôznych druhov cestovných služieb (napr. let, cesta vlakom a /alebo ubytovanie) v rámci tej istej cesty, ktoré sa vo všeobecnosti kúpia v jednom predajnom mieste. Služby sa vyberú skôr, než cestujúci vyjadrí súhlas so zaplatením a predávajú sa za súhrnnú cenu alebo propagujú sa v rámci balíka.

Spojená cestovná služba: predstavuje aspoň dva rôzne druhy cestovných služieb zakúpené na účely tej istej cesty, pričom sa uzatvoria samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb. Uplatňuje sa v prípade:

- oddeleného výberu a oddelenej platby za každú službu počas jednej návštevy v predajnom mieste, alebo
- keď cestujúci dostane inú ponuku cestovných služieb do 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.

HLAVNÝ DOKUMENT

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) [2015/2302](#) z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1 – 33).

Tieto stránky spravuje Európska komisia. Informácie na tejto stránke nemusia nevyhnutne vyjadrovať oficiálne stanovisko Európskej komisie. Komisia nenesie žiadnu zodpovednosť ani inak neručí za informácie alebo údaje, ktoré tento dokument obsahuje alebo na ktoré odkazuje. Pokiaľ ide o pravidlá v oblasti autorských práv pre webové stránky EÚ, pozri právne upozornenie.

Komisia momentálne aktualizuje časť obsahu týchto webových stránok v súvislosti s vystúpením Spojeného kráľovstva z Európskej únie. Ak sa na stránkach nachádza obsah, v ktorom sa táto skutočnosť ešte nezohľadnila, nejde o zámer a čoskoro dôjde k náprave.

Posledná aktualizácia: 10/09/2018