



EVROPSKÁ UNIE

EVROPSKÝ PARLAMENT

RADA

Brusel 18. března 2026
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

CONSUM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55

PRÁVNÍ PŘEDPISY A JINÉ AKTY

Předmět: SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterou se mění směrnice (EU) 2015/2302 s cílem zefektivnit ochranu cestujících a zjednodušit a vyjasnit některé aspekty uvedené směrnice

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2026/...

ze dne ...,

kterou se mění směrnice (EU) 2015/2302 s cílem zefektivnit ochranu cestujících a zjednodušit a vyjasnit některé aspekty uvedené směrnice

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹,

v souladu s řádným legislativním postupem²,

¹ Úř. věst. C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Postoj Evropského parlamentu ze dne 12. března 2026 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302³ modernizovala právní rámec pro souborné cestovní služby s ohledem na vývoj trhu a technologický pokrok. Cílem uvedené směrnice bylo zohlednit nové způsoby rezervace cestovních služeb, včetně individuálních kombinací cestovních služeb, na které se nevztahovala směrnice Rady 90/314/EHS⁴ nebo které se nacházely v právní šedé zóně, a zároveň v různých ohledech posílit práva cestujících. Cílem směrnice (EU) 2015/2302 rovněž bylo zajistit spravedlivější hospodářskou soutěž mezi různými typy podniků v oblasti cestovního ruchu působících na trhu se soubornými cestovními službami.
- (2) Za účelem dosažení těchto cílů byla směrnicí (EU) 2015/2302 rozšířena definice pojmu „souborné služby“ ve srovnání se směrnicí 90/314/EHS. Směrnice (EU) 2015/2302 dále vyjasnila stávající práva cestujících a zavedla nová práva cestujících, včetně práva cestujících ukončit za určitých podmínek smlouvu o souborných službách pro cesty, a to v případě nevyhnutelných a mimořádných okolností, aniž by platili storno poplatky. Směrnice (EU) 2015/2302 navíc zavedla pojem „spojené cestovní služby“ .

³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Ačkoli směrnice (EU) 2015/2302 celkově funguje dobře, od začátku jejího uplatňování dne 1. července 2018 se objevilo několik problémů. Zejména pandemie COVID-19 a související vládní opatření měly významný dopad na odvětví cestovního ruchu i na cestující a ukázaly, že některá ustanovení uvedené směrnice, včetně ustanovení o informacích, které mají být cestujícím poskytovány, by měla být vyjasněna.
- (4) Proto je nezbytné nedostatky zjištěné ve stávajících pravidlech odstranit a vyjasnit a zjednodušit některé pojmy a ustanovení, a zvýšit tak efektivnost směrnice (EU) 2015/2302 ve prospěch cestujících a podniků v oblasti cestovního ruchu, mezi nimiž je velký počet mikropodniků a malých a středních podniků.
- (5) Obecně se má za to, že aktualizovaná definice „souborných služeb“ ve směrnici (EU) 2015/2302 se projevila jako efektivní. Naproti tomu pravidla týkající se „spojených cestovních služeb“, která uvedená směrnice rovněž zavedla, značně zkomplikovala legislativní rámec, a to i pokud jde o informace, které mají být cestujícím poskytovány. Tato další složitost vedla ke vzniku právní nejistoty, pokud jde o vymezení hranice mezi soubornými službami a spojenými cestovními službami, jakož i mezi spojenými cestovními službami a samostatnými cestovními službami. Nic nenasvědčuje tomu, že by pravidla týkající se spojených cestovních služeb přinesla cestujícím hmatatelné výhody. Je proto vhodné směrnici (EU) 2015/2302 zjednodušit, a to zrušením ustanovení o spojených cestovních službách, zrušením přílohy II uvedené směrnice, která se skládá z pěti informačních formulářů pro spojené cestovní služby, a provedením určitých úprav definice „souborných služeb“.

- (6) Základem definice „souborných služeb“ by měla zůstat zásada, že existuje úzká souvislost mezi různými cestovními službami rezervovanými za účelem téže cesty nebo pobytu.
- (7) Cestující by měli obdržet jasné informace o tom, zda daná kombinace cestovních služeb představuje souborné služby, či nikoli, jelikož toto v určitých situacích při rezervaci nemusí být cestujícím jasné. Za účelem zvýšení právní jistoty je proto nezbytné v situacích při rezervaci, kdy podmínky pro souborné služby nejsou splněny, ale obchodníci vyzývají cestující, aby si pro tutéž cestu nebo pobyt zakoupili další typy cestovních služeb, požadovat, aby obchodníci informovali cestující, že daná kombinace cestovních služeb nebude představovat souborné služby a že cestující nebudou chráněni podle směrnice (EU) 2015/2302. Tento požadavek by se měl uplatnit tehdy, je-li výzva k zakoupení dalších typů cestovních služeb učiněna předtím, než cestující zakoupil první typ cestovní služby, ale také tehdy, je-li výzva učiněna poté, co cestující rezervoval první typ cestovní služby. V případech, kdy je výzva ke koupi dalších typů cestovních služeb učiněna před tím, než cestující uzavřel první rezervaci, a cestující následně ve lhůtě 24 hodin na stejném prodejním místě zarezervuje příslušné cestovní služby, existuje mezi těmito rezervacemi úzká vazba, i když nejsou splněny všechny podmínky pro souborné služby, jako je předložení souhrnné nebo celkové ceny nebo výběr cestovních služeb předtím, než cestující souhlasí s platbou. Pokud tedy obchodník v takových případech cestujícího v době výzvy jasně neinformuje, že daná kombinace cestovních služeb nebude představovat souborné služby, měla by být uvedená kombinace považována za souborné služby chráněné podle směrnice (EU) 2015/2302 a obchodník by měl být považován za pořadatele daných souborných služeb.

- (8) V situacích při rezervaci, kdy obchodník vyzve cestujícího, aby si zakoupil další cestovní služby, by se „výzvou“ měla rozumět jakákoli situace, kdy obchodník nabízí cestujícího, aby si pro plánovanou cestu nebo pobyt zarezervoval další typ cestovní služby. Může se jednat například o e-mail obsahující odkaz na rezervační systém, pobídku začleněnou do rezervačního procesu nebo telefonní hovor. V takových případech obchodník obvykle poskytuje cestujícímu výběr nabídek na základě zájmu cestujícího o konkrétní destinaci a termín cesty. Pokud jsou tyto nabídky učiněny ve formě výzvy ke koupi ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES⁵, konkrétně ve formě obchodního sdělení, které uvádí vlastnosti produktu nebo služby a jejich cenu, mělo by na to být nahlíženo jako na silný náznak výzvy. Mezi výzvy ke koupi spadají rovněž případy, kdy obchodník žádá cestujícího o potvrzení zájmu o další typy cestovních služeb pro tutéž cestu nebo pobyt, s cílem učinit nabídku uvedených cestovních služeb ve formě výzvy ke koupi ve smyslu směrnice 2005/29/ES, a to bezprostředně při potvrzení první rezervace nebo po něm. Oproti tomu pouhá dostupnost funkce rezervace pro jiné cestovní služby na internetových stránkách nebo v aplikaci obchodníka nebo v jeho obchodních prostorách, obecný odkaz na tento rezervační systém nebo reklama na cestovní služby vyvolaná metadaty z dřívějšího vyhledávání cestovních služeb by neměly být považovány za dostatečné k tomu, aby představovaly výzvu ke koupi dalších cestovních služeb.

⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

- (9) Jedna z definic souborných služeb se ukázala být příliš úzkou, a to konkrétně definice uvedená v čl. 3 bodu 2 písm. b) podbodu v) směrnice (EU) 2015/2302, která vyžaduje, aby mezi dvěma obchodníky došlo k předání jména, platebních údajů a e-mailové adresy cestujícího. Za souborné služby je proto vhodné považovat rezervace různých typů cestovních služeb pro tutéž cestu nebo pobyt, pokud obchodník, který je stranou první smlouvy, předá osobní údaje cestujícího, které umožňují identifikovat daného cestujícího jako smluvní stranu, jinému obchodníkovi nebo jiným obchodníkům, kteří jsou stranami druhé nebo další smlouvy, a pokud jsou smlouva nebo smlouvy s tímto jiným obchodníkem nebo obchodníky uzavřeny nejpozději 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby. Předané údaje by měly dotčeným obchodníkům umožnit zjistit, že tentýž cestující je stranou příslušných smluv a mohou zahrnovat například jméno, platební údaje, e-mailovou adresu, telefonní číslo cestujícího nebo jeho účet na sociálních médiích. Údaje, které dotčeným obchodníkům neumožňují zjistit, že je tentýž cestující stranou příslušných smluv, například IP adresa identifikující určité zařízení, by neměly být považovány za dostačující. Zahrnutí zmínky o předávání osobních údajů cestujícího do definice je vedeno cílem zajistit, aby daná definice lépe obstála i v budoucnu. Takovéto předání signalizuje úzkou vazbu mezi příslušnými smlouvami, a v důsledku toho o vytvoření souborných služeb.

- (10) Pokud jde o souborné služby, v nichž je například ubytování kombinováno s „jinými službami cestovního ruchu“, které však nezahrnují přepravu cestujících, mělo by být obecné kritérium „významné části“ hodnoty dané kombinace, které se vztahuje na služby cestovního ruchu, nahrazeno konkrétnějším kritériem „alespoň 25 %“ hodnoty dané kombinace, aby se posílila právní jistota. Je třeba rovněž připomenout, že jiné služby cestovního ruchu, které jsou ze své podstaty součástí cestovních služeb, jako jsou jiné služby cestovního ruchu související s ubytováním, se nepovažují za služby cestovního ruchu samy o sobě. Jejich zahrnutí tedy nemůže vést k vytvoření souborných služeb, i když jejich hodnota představuje alespoň 25 % celkové ceny. Body odůvodnění směrnice (EU) 2015/2302 obsahují příklady služeb, které lze považovat za nedílnou součást cestovních služeb, jako je přístup do některých hotelových zařízení nebo jiných typů ubytování. Kromě toho je třeba připomenout, že jiné služby cestovního ruchu, které jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování cestovní služby, jako je ubytování, nepovedou k vytvoření souborných služeb, i když jejich hodnota představuje alespoň 25 % celkové ceny.

- (11) Jak se ukázalo zejména během pandemie COVID-19, neexistence pravidel pro vztahy mezi podnikateli, pokud jde o vrácení plateb pořadatelům zájezdů za cestovní služby, které poskytovatelé služeb zrušili nebo neuskutečnili, neexistence pravidel týkajících se poukázek a nejistota ohledně toho, zda se na nároky na vrácení plateb a poukázky za zrušené souborné služby vztahuje ochrana pro případ platební neschopnosti, mohou v souvislosti s vrácením plateb cestujícím působit potíže, zejména pokud nevyhnutelné a mimořádné okolnosti vedou k četným zrušením a dotýkají se mnoha destinací. Proto je důležité zajistit, aby platby cestujících byly účinně chráněny za jakýchkoli okolností, a to i v krizových situacích. Dále je třeba zajistit, aby vnitrostátní systémy ochrany pro případ platební neschopnosti byly odolné a poskytovaly jednotnější ochranu.
- (12) Směrnice (EU) 2015/2302 sice od pořadatelů vyžaduje, aby cestující informovali o způsobu platby, včetně případných požadovaných záloh, avšak nestanoví žádná pravidla omezující výši těchto záloh či upravující časový rozvrh pro zaplacení zbývající části ceny. členské státy mohou tyto aspekty regulovat za předpokladu, že jsou daná pravidla v souladu s právem Unie.

- (13) Pokud je cestovní služba zahrnutá v souborných službách zrušena nebo se neuskuteční a příslušnému poskytovateli služeb byly uhrazeny zálohy, měli by mít pořadatelé nárok obdržet od daného poskytovatele cestovních služeb do sedmi dnů uhrazené platby zpět. Účelem tohoto nároku na vrácení plateb je umožnit pořadatelům splnit jejich povinnost vrátit cestujícím peníze do čtrnácti dnů v případech, kdy je ukončena i smlouva o souborných službách pro cesty jako celek. Pokud poskytovatel cestovních služeb službu obsaženou v souborných službách zruší nebo neposkytne, ale smlouva o souborných službách pro cesty nadále trvá, nárok na vrácení plateb do sedmi dnů pořadatelům umožňuje nabídnout náhradní řešení.

- (14) V určitých situacích mohou jako užitečná alternativa k vrácení peněz sloužit dobrovolné poukázky. Poukázky mohou pořadatelům poskytnout větší flexibilitu, zejména pokud jsou povinni provést v krátkém časovém období četné refundace. Zároveň mohou být poukázky přijatelné pro cestující, kteří nepožadují okamžité vrácení peněz, pokud existují konkrétní právní záruky. Proto by měla být pro tyto záruky stanovena jasná pravidla. Tyto záruky by měly zahrnovat povinné informace o dobrovolnosti a vlastnostech poukázky, včetně jasných informací o tom, že nárok cestujícího na vrácení peněz je pozastaven pouze v případě, že cestující poukázku výslovně přijme. Požadavek, aby cestující poukázku výslovně přijal, znamená, že přijetí poukázky nelze implikovat, ale že musí být cestujícím aktivně vyjádřeno. Toto přijetí by mělo být vyjádřeno na trvalém nosiči. Poukázky by měly být vydávány na trvalém nosiči a měly by obsahovat informace o vlastnostech poukázky a právech cestujícího. Uvedené informace by měly zahrnovat peněžitou částku, na jejíž vrácení má cestující nárok (dále jen „nárok cestujícího na vrácení peněz“), a hodnotu poukázky. Pořadatelé by měli mít možnost zvýšit atraktivitu poukázek, například navýšením jejich hodnoty oproti výši nároku cestujícího na vrácení peněz. V takových případech by měla být ochrana pro případ platební neschopnosti omezena na výši nároku cestujícího na vrácení peněz.

- (15) Z důvodů právní jistoty by měla být stanovena pravidla týkající se doby platnosti poukázek a jakéhokoli případného prodloužení. Je rovněž vhodné stanovit, že během doby platnosti poukázky je nárok cestujícího na vrácení peněz pozastaven, a upřesnit případy, kdy toto pozastavení skončí a nárok cestujícího na vrácení peněz se obnoví. Vzhledem k tomu, že poukázky mají konkrétní peněžní hodnotu, je vhodné stanovit, že mohou být použity na jakoukoli cestovní službu nabízenou pořadatelem, mohou být uplatněny po částech a mohou být převedeny, a to pouze jednou a aniž by si pořadatelé mohli za převod účtovat poplatek. Aby byl převod platný, měl by cestující, který poukázku převádí, pořadatele informovat o totožnosti nabyvatele, aby nabyvatel mohl poukázku uplatnit nebo získat zpět peníze. Mělo by být možné převod potvrdit označením poukázky, například fyzicky nebo elektronicky, aby bylo jasně dáno najevo, že k převodu došlo.
- (16) Členské státy mohou stanovit mechanismy, které zajistí vrácení peněz cestujícím v souladu s právními požadavky pro případy, kdy jsou souborné služby zrušeny v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností a kdy pořadatelé nejsou schopni splnit své povinnosti týkající se vrácení peněz. V zájmu zvýšení transparentnosti by členské státy, které takové mechanismy zavádějí nebo zachovávají, měly být povinny o nich informovat Komisi a ústřední kontaktní místa ostatních členských států. Tyto mechanismy jsou obvykle financovány výhradně z příspěvků pořadatelů. Pouze za výjimečných a řádně odůvodněných okolností mohou být tyto mechanismy spolufinancovány členskými státy a jejich zavedením nejsou dotčena pravidla Unie týkající se státní podpory.

- (17) Mělo by být vyjasněno, že ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty je možné, pokud lze důvodně očekávat, že její plnění bude významně ovlivněno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Posouzení toho, zda budou mít nevyhnutelné a mimořádné okolnosti významné účinky na poskytování souborných služeb, by mělo vycházet z predikce, vázané k okamžiku ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty, nakolik je pravděpodobné, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti budou mít významné účinky na poskytování souborných služeb, což vyžaduje posouzení na individuálním základě. Pokud smlouvu o souborných službách pro cesty ukončí cestující, mělo by se toto posouzení provést z hlediska průměrného cestujícího, který je přiměřeně dobře informován a přiměřeně pozorný a obezřetný, a to na základě informací, které jsou k dispozici v den ukončení příslušné smlouvy o souborných službách. Účinky nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastanou v místě odjezdu nebo které nastanou v místě určení či v jeho bezprostřední blízkosti nebo které ovlivňují cestu do místa nebo z místa určení, včetně veškerých míst spojených se zahájením příslušné cesty a s návratem z ní, by se měly zohlednit v případě, že mají významný vliv na poskytování cestovních služeb, které jsou součástí smlouvy o souborných službách. Místem odjezdu by se mělo rozumět místo, kde podle smlouvy o souborných službách pro cesty začíná poskytování cestovních služeb. Neměly by být zohledněny okolnosti, které ovlivňují pouze cestu do destinace nebo zpáteční cestu, pokud tato cesta není součástí smlouvy o souborných službách pro cesty, včetně přepravy cestujícího do dohodnutého místa odjezdu. Okolnosti, které cestující v okamžiku uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty již znal nebo mohl předvídat a které se od té doby výrazně nezhoršily, nemohou představovat základ pro uplatnění práva na ukončení uvedené smlouvy bez zaplacení storno poplatku.

- (18) Mezi nevyhnutelné a mimořádné okolnosti patří objektivní situace, například válečný konflikt, jiné závažné bezpečnostní problémy jako terorismus, významná rizika pro lidské zdraví, například výskyt ohniska závažného onemocnění v destinaci, nebo přírodní katastrofy, jako například záplavy, zemětřesení či povětrnostní podmínky, jež znemožňují bezpečně se dopravit do místa určení, jak bylo sjednáno ve smlouvě o souborných službách pro cesty. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti by se měly vztahovat nejen na okolnosti, které poskytování souborných služeb objektivně znemožňují, ale také na okolnosti, které, aniž by bránily jejich poskytování, znamenají, že je nelze poskytnout, aniž by byli dotčení cestující vystaveni riziku ohrožujícímu jejich bezpečnost nebo zdraví. V této souvislosti mohou mít některá rizika obzvláště závažný dopad na určité skupiny cestujících vzhledem k jejich zranitelnosti.

- (19) Úřední prohlášení nebo doporučení vydaná příslušnými orgány členského státu, která cestujícím doporučují necestovat do určité oblasti, mohou mít ze své povahy značnou důkazní hodnotu, pokud jde o to, zda v zemích, kterých se týkají, nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, a pokud jde o důsledky těchto okolností pro poskytování dotčených souborných služeb. Tato prohlášení nebo doporučení nebo skutečnost, že cestující budou podrobena významným omezením v destinaci nebo po návratu z cesty nebo pobytu v členském státě bydliště nebo odjezdu, jako jsou požadavky na delší dobu karantény, proto mohou být spolu s dalšími faktory důležitými prvky, které je třeba zohlednit při zvažování toho, zda je ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností odůvodněné. Relevantnost konkrétních úředních prohlášení nebo doporučení pro ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty by měla být posuzována na individuálním základě s přihlédnutím mimo jiné k povaze dotčených okolností a době mezi ukončením dotčené smlouvy a plánovaným zahájením poskytování souborných služeb, a tudíž k pravděpodobnosti významné změny těchto okolností. Existence takových prohlášení nebo doporučení by však neměla být podmínkou pro určení existence nevyhnutelných a mimořádných okolností nebo dopadů těchto okolností na poskytování souborných služeb.

- (20) Je třeba rovněž vyjasnit, že čtrnáctidenní lhůta pro vrácení peněz, která začíná běžet ukončením smlouvy o souborných službách pro cesty, platí bez ohledu na to, zda cestující o vrácení peněz výslovně požádá.
- (21) S cílem zajistit účinnou a jednotnou ochranu cestujících a rovné podmínky pro pořadatele by mělo být stanoveno, že ochrana pořadatelů pro případ platební neschopnosti se vztahuje na všechny platby provedené cestujícími nebo ve prospěch cestujících v případě platební neschopnosti pořadatele, včetně případů, kdy měl cestující nárok na vrácení peněz nebo obdržel poukázku od pořadatele předtím, než se pořadatel ocitl v platební neschopnosti.
- (22) V rámci parametrů stanovených ve směrnici (EU) 2015/2302 by členské státy měly vymezit své systémy ochrany pro případ platební neschopnosti použitelné na jejich území, včetně souvisejících postupů a metod poskytování informací o ochraně pro případ platební neschopnosti prostřednictvím nejúčinnějších dostupných komunikačních kanálů. Je důležité vyžadovat, aby, jakmile dojde k platební neschopnosti, byly cestujícím poskytnuty všechny nezbytné informace. Členské státy by proto měly určit příslušný subjekt nebo příslušné subjekty odpovědné za poskytování těchto nezbytných informací.

- (23) Aby byla za všech okolností zajištěna účinná ochrana cestujících pro případ platební neschopnosti, měla by být stanovena záruka dostatečná k pokrytí nákladů na vrácení peněz a případně repatriaci. Tato záruka by měla zohledňovat skutečnost, že k platební neschopnosti může nastat v době, kdy pořadatel drží nejvyšší objem plateb. Jakékoliv zvýšení objemu plateb v důsledku vyššího objemu prodaných souborných služeb v daném období v porovnání s předpokládaným objemem prodeje by mělo být zohledněno. Je třeba jasně stanovit, že členské státy by měly dohlížet na ochranu pro případ platební neschopnosti pořadatelů a monitorovat dostupnost ochrany pro případ platební neschopnosti. Je-li to nezbytné k zajištění účinné ochrany pro případ platební neschopnosti, měly by mít členské státy možnost požadovat další mechanismy, jako je záložní fond, které by doplnily například ochranu poskytovanou pojistkami. Takové záložní fondy by zpravidla měly být financovány výhradně z příspěvků pořadatelů a členské státy by je měly spolufinancovat pouze ve výjimečných a řádně odůvodněných případech. Pokud taková opatření zahrnují státní podporu, použijí se pravidla Unie pro státní podporu.
- (24) Pokud jde o vrácení plateb cestujícím v případě platební neschopnosti pořadatele, měla by být dále upřesněna lhůta, v níž má být toto vrácení po předložení nezbytných dokladů provedeno. Informace, které mají být cestujícím poskytnuty v případě platební neschopnosti pořadatele, by měly zahrnovat informace o dokladech, které musí cestující předložit, aby mohli požádat o vrácení svých plateb. Od cestujících by mělo být vyžadováno předložení pouze těch dokladů, které jsou nezbytné pro posouzení žádosti v souladu s vnitrostátními předpisy a s přihlédnutím k požadavkům konkrétního subjektu nebo orgánu odpovědného za bezpečné a efektivní vyřizování žádostí o vrácení plateb.

- (25) Je rovněž vhodné stanovit možnost členských států požadovat, aby si ochranu pro případ platební neschopnosti kromě pořadatelů zajistili i prodejci.
- (26) Mělo by být vyjasněno, že za výměnu informací v souvislosti s ochranou pro případ platební neschopnosti a souvisejícími záležitostmi, včetně všech mechanismů pro zajištění včasného vrácení peněz v případě ukončení smlouvy o souborných cestovních službách, jsou odpovědná ústřední kontaktní místa.

(27) Je důležité, aby cestující byli řádně informováni o svých právech, rozuměli poskytnutým informacím a měli k nim přístup, když je potřebují. Proto by měly být provedeny určité změny týkající se požadavků na informace, jež mají být poskytnuty před uzavřením smlouvy, obsahu smluv o souborných službách pro cesty a standardních formulářů pro informace uvedených v příloze I směrnice (EU) 2015/2302. Tyto standardní formuláře pro informace by například měly uvádět obchodníka odpovědného za poskytování náhrad v případě ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty. Vedle možnosti zrušení smlouvy o souborných službách pro cesty podléhajícího storno poplatku by mělo být uvedeno právo na ukončení dotčené smlouvy bez zaplacení storno poplatku v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Pořadatelé by kromě toho měli být povinni standardní formulář pro informace spolu s kontaktními údaji příslušných obchodníků připojit ke smlouvě o souborných službách pro cesty, aby byl cestujícím k dispozici i po uzavření dotčené smlouvy. Informace by měly být cestujícím poskytovány jasným a srozumitelným způsobem a v příslušných případech v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882⁶. Je třeba připomenout, že pokud dotčené služby spadají do oblasti působnosti směrnice (EU) 2019/882, musí být zajištěna přístupnost pro osoby se zdravotním postižením v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými v příloze I uvedené směrnice.

⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Aby se zvýšila efektivnost směrnice (EU) 2015/2302, měli by mít pořadatelé povinnost dodržovat při vyřizování stížností určité standardy, včetně povinnosti do sedmi dnů potvrdit přijetí stížnosti a do 60 dnů poskytnout odůvodněnou odpověď. V případech, kdy komunikace probíhá poštou, by se mělo mít za to, že pořadatel uvedené povinnosti splnil, pokud datum poštovního razítka spadá do uvedených příslušných období.

- (29) Pro prosazování práv cestujících podle směrnice (EU) 2015/2302 je rovněž důležitý přístup ke spravedlivým a efektivním mechanismům řešení sporů. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU⁷, jež stanoví minimální požadavky na subjekty pro alternativní řešení sporů, které musí být zavedeny v každém členském státě, se vztahuje rovněž na spory mezi cestujícími a obchodníky podle směrnice (EU) 2015/2302. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2025/2647⁸, kterou se směrnice 2013/11/EU mění s cílem posílit přístup spotřebitelů k alternativnímu řešení sporů, ukládá členským státům povinnost podporovat účast obchodníků a spotřebitelů na alternativním řešení sporů. V jejích bodech odůvodnění se uvádí, že by zvláštní pozornost měla být věnována účasti obchodníků a spotřebitelů na mechanismech alternativního řešení sporů v určitých odvětvích. Smlouvy o souborných službách pro cesty by měly i nadále povinně obsahovat informace o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice 2013/11/EU a případně o subjektu alternativního řešení sporů, který se příslušného obchodníka týká. Obchodníci by měli cestující informovat o dostupných mechanismech alternativního řešení sporů i v případě, že na stížnost cestujícího odpoví zamítavě.

⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2025/2647 ze dne 16. prosince 2025, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a dále směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828 v návaznosti na ukončení činnosti evropské platformy pro řešení sporů on-line (Úř. věst. L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Tato směrnice respektuje základní práva a dodržuje zásady uznané Listinou základních práv Evropské unie. Tato směrnice především respektuje svobodu podnikání stanovenou v článku 16 Listiny a zároveň zajišťuje vysokou úroveň ochrany spotřebitele v Unii, ve shodě s článkem 38 Listiny.
- (31) Komise by měla do pěti let od vstupu této směrnice v platnost předložit Evropskému parlamentu a Radě zprávu o jejím uplatňování. Přestože dopady této směrnice na podniky v oblasti cestovního ruchu, včetně pořadatelů z kategorie mikropodniků nebo malých a středních podniků, byly pečlivě posouzeny, je vhodné v této zprávě zohlednit dopad uplatňování směrnice na takové pořadatele. Kromě toho by tato zpráva měla obsahovat posouzení uplatňování článku 5a směrnice (EU) 2015/2302. V případě potřeby by uvedená zpráva měla být doplněna legislativními návrhy.

- (32) Jelikož cílů této směrnice, totiž přispět k řádnému fungování vnitřního trhu v oblasti souborných služeb pro cesty a k dosažení co možná nejjednodušší vysoké úrovně ochrany spotřebitele v uvedeném odvětví, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jich, z důvodu jejich rozsahu a účinků, může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné k dosažení těchto cílů.
- (33) Směrnice (EU) 2015/2302 by proto měla být odpovídajícím způsobem změněna.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1
Změny směrnice (EU) 2015/2302

Směrnice (EU) 2015/2302 se mění takto:

1) Název se nahrazuje tímto:

„Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS“.

2) Článek 1 se nahrazuje tímto:

„Článek 1
Předmět

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a k dosažení co možná nejjednodušší vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením některých aspektů právních a správních předpisů členských států, pokud jde o smlouvy mezi cestujícími a obchodníky o souborných službách pro cesty, některé aspekty smluv mezi pořadateli souborných služeb a poskytovateli cestovních služeb a zvláštní požadavky na informace, které se uplatní v určitých situacích, které nevedou k vytvoření souborných služeb.“

3) Článek 2 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Tato směrnice se vztahuje na souborné služby, které obchodníci nabízejí k prodeji nebo prodávají cestujícím, a na zvláštní požadavky na informace, které se uplatní v určitých situacích, které nevedou k vytvoření souborných služeb. Vztahuje se rovněž na nárok pořadatelů na vrácení plateb od poskytovatelů cestovních služeb v případech zrušení nebo neposkytnutí služby, která je součástí souborných služeb pro cesty.“;

b) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Tato směrnice se nevztahuje na:

- a) souborné služby na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh;
- b) souborné služby nabízené příležitostně, na neziskovém základě a pouze omezené skupině cestujících;
- c) souborné služby zakoupené na základě obecné smlouvy o pořádání pracovních cest mezi obchodníkem a jinou fyzickou či právnickou osobou, která jedná za účelem souvisejícím s její obchodní činností, podnikáním, řemeslem nebo povoláním.“

4) Článek 3 se mění takto:

a) bod 2 se nahrazuje tímto:

„2) „soubornými službami“ kombinace alespoň dvou rozdílných typů cestovních služeb pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud:

- a) kombinaci těchto služeb provádí jeden obchodník, a to i na žádost nebo podle výběru cestujícího, ještě před uzavřením jediné smlouvy o veškerých službách, nebo
- b) bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jsou tyto služby:
 - i) zakoupeny na jediném prodejním místě a byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením,
 - ii) nabízeny, prodávány nebo účtovány za souhrnnou nebo celkovou cenu bez ohledu na případné oddělené účtování,
 - iii) pro účely inzerce nebo prodeje označeny jako „souborné služby“ či obdobně,

- iv) kombinovány po uzavření smlouvy, již obchodník opravňuje cestujícího k výběru z různých typů cestovních služeb, nebo
- v) zakoupeny od samostatného obchodníka či obchodníků prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, při nichž jsou osobní údaje, podle nichž lze cestujícího identifikovat jako smluvní stranu, předány od obchodníka, s nímž byla uzavřena první smlouva, dalšímu obchodníkovi či obchodníkům a s tímto dalším obchodníkem či obchodníky je uzavřena smlouva do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.

Kombinace cestovních služeb, při níž se nanejvýš jeden typ cestovní služby podle bodu 1 písm. a), b) nebo c) kombinuje s jednou nebo více službami cestovního ruchu podle bodu 1 písm. d), nepředstavuje souborné služby, pokud služby cestovního ruchu podle bodu 1 písm. d):

- a) nepředstavují alespoň 25 % hodnoty dané kombinace a nejsou inzerovány jako podstatná část kombinace ani jiným způsobem nepředstavují podstatnou část kombinace, nebo
- b) jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování cestovní služby uvedené v bodu 1 písm. a), b) nebo c);“

b) bod 5 se zrušuje;

c) bod 7 se nahrazuje tímto:

„7) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v její prospěch, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, jako pořadatel, prodejce nebo poskytovatel cestovních služeb;“

d) bod 12 se nahrazuje tímto:

„12) „nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi“ objektivní okolnosti, jež strana, která se jich dovolává, nemůže ovlivnit a jejichž důsledkům nelze zabránit ani přijetím veškerých přiměřených opatření;“.

5) V článku 5 se odstavec 1 mění takto:

a) v písmeni a) se bod viii) nahrazuje tímto:

„viii) zda jsou cestovní služby zahrnuté v souborných službách obecně přístupné osobám s omezenou schopností pohybu a orientace bez ohledu na to, zda je tato omezená schopnost pohybu a orientace způsobena zdravotním postižením nebo jinými příčinami, a bez ohledu na to, zda je tato omezená schopnost pohybu a orientace trvalá nebo dočasná, a na žádost cestujícího další informace o přístupnosti nebo vhodnosti souborných služeb s ohledem na zvláštní potřeby, které cestující sdělil;“

b) písmeno b) se nahrazuje tímto:

„b) obchodní jméno a zeměpisnou adresu pořadatele a v příslušných případech prodejce, jakož i jejich telefonní číslo a v příslušných případech elektronickou adresu, které cestujícímu umožňují urychleně pořadatele a případně prodejce kontaktovat a efektivně s nimi komunikovat;“

c) písmeno d) se nahrazuje tímto:

„d) způsob platby, včetně použití veškerých stávajících věrnostních bodů nebo jiných výhod v rámci věrnostních systémů, a částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývající části ceny, nebo finanční záruky, které musí cestující uhradit nebo poskytnout;“

d) písmeno f) se nahrazuje tímto:

„f) relevantní obecné informace o pasových a vízových požadavcích, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, a informace o zdravotních formalitách země určení a země tranzitu;“

e) písmeno g) se nahrazuje tímto:

„g) „informace o tom, že cestující má právo smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit kdykoli před zahájením poskytování souborných služeb proti zaplacení přiměřeného a zdůvodnitelného storno poplatku nebo případně standardního storno poplatku požadovaného pořadatelem v souladu s čl. 12 odst. 1 a že cestující má právo smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit bez zaplacení storno poplatku v případě nevyhnutelných a mimořádných okolností v souladu s čl. 12 odst. 2;“

6) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 5a

Informace před uzavřením smlouvy při rezervaci ve zvláštních situacích

1. Aniž je dotčen článek 23, při rezervaci v situacích, které nevedou k vytvoření souborných služeb, a pokud obchodník vyzve cestujícího, aby si pro tutéž cestu nebo pobyt zakoupil další typ cestovní služby, je obchodník povinen v době této výzvy cestujícího jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem informovat, že pokud cestující bude souhlasit s platbou za další typ cestovní služby poté, co souhlasil s platbou za první typ cestovní služby, první typ cestovní služby a další typ cestovní služby nebudou soubornými službami a cestující nebude požívat práv vztahujících se na souborné služby podle této směrnice.
2. Pokud obchodník učiní výzvu uvedenou v odstavci 1 předtím, než cestující souhlasí s platbou za první typ cestovní služby, ale neposkytne informace uvedené ve zmíněném odstavci, a cestující následně souhlasí s platbou za tento další typ cestovní služby na stejném prodejním místě do 24 hodin poté, co souhlasil s platbou za první typ cestovní služby, považují se příslušné cestovní služby za souborné služby a obchodník se považuje za pořadatele těchto souborných služeb.“;

7) Článek 7 se mění takto:

a) v odstavci 2 se písmeno b) nahrazuje tímto:

„b) informace:

- i) že pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných cestovních služeb uvedených ve smlouvě o souborných službách pro cesty v souladu s článkem 13, za případné vrácení plateb v důsledku ukončení nebo změn dotčené smlouvy a za poskytnutí pomoci v souladu s článkem 16, pokud se cestující ocitne v obtížích;
- ii) že cestující může pořadatele kontaktovat případně také prostřednictvím prodejce;“

b) v odstavci 2 se písmeno g) nahrazuje tímto:

„g) informace o způsobech vyřizování stížností, včetně jazyka nebo jazyků, v nichž lze stížnost podat a v nichž bude vyřízena, a fyzické nebo elektronické adresy, na kterou lze stížnosti podat, jakož i informace o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU* a případně o subjektu alternativního řešení sporů, který je pro daného obchodníka příslušný;

* Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“;

c) vkládá se nový odstavec, který zní:

„2a. Příslušný formulář pro informace uvedený v příloze se připojí ke smlouvě o souborných službách pro cesty a při uzavření dotčené smlouvy se cestujícímu poskytne na trvalém nosiči. Smlouva o souborných službách pro cesty musí obsahovat jasný odkaz na tento formulář pro informace.“

8) Článek 12 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, aby cestující měl právo smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb kdykoli ukončit. Ukončí-li cestující smlouvu o souborných službách pro cesty podle tohoto odstavce, může po něm být požadováno, aby pořadateli zaplatil přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek, za předpokladu, že ve smlouvě je stanovena možnost takový poplatek účtovat.

Smlouva o souborných službách pro cesty uvedená v prvním pododstavci může:

- a) stanovit přiměřené standardní storno poplatky odvíjející se od doby mezi ukončením smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb a očekávaných úspor nákladů a příjmů z alternativního využití cestovních služeb, a to v podobě fixních částek či procentní části ceny souborných služeb nebo na základě podobné metody výpočtu, nebo
- b) upřesnit, že storno poplatek odpovídá ceně souborných služeb po odečtení příslušných úspor nákladů a příjmů z alternativního využití cestovních služeb nebo nižší částce dohodnuté stranami.

Pokud smlouva o souborných službách pro cesty stanoví, že storno poplatků lze účtovat, ale neobsahuje žádné další podrobnosti, odpovídá storno poplatků ceně za souborné služby snížené o příslušné úspory nákladů a příjmy z alternativního využití cestovních služeb nebo nižší částce dohodnuté stranami.

Pořadatel na žádost cestujícího příslušné storno poplatky odůvodní.“

b) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Bez ohledu na odstavec 1 má cestující právo ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb bez zaplacení storno poplatku, pokud lze důvodně předpokládat, že plnění smlouvy o souborných službách pro cesty bude významně ovlivněno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi nastalými v místě odjezdu nebo nastalými v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nebo ovlivňujícími cestu do dané destinace nebo z ní. Je-li smlouva o souborných službách pro cesty ukončena podle tohoto odstavce, má cestující nárok na vrácení veškerých plateb provedených na souborné služby, avšak nemá nárok na dodatečné odškodnění.“

c) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Pořadatel vrátí veškeré platby podle odstavců 2 a 3, nebo v případě použití odstavce 1 vrátí veškeré platby provedené cestujícím nebo v jeho prospěch na souborné služby, snížené o přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek. Pořadatel vrátí tyto platby cestujícím bez zbytečného prodlení a v každém případě do 14 dnů po ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty, aniž by cestující o vrácení musel předem požádat. Pokud platební údaje cestujícího již nejsou platné, začíná uvedená čtrnáctidenní lhůta pro vrácení plateb běžet od okamžiku, kdy cestující poskytl pořadateli správné platební údaje.

Pokud se pořadatel a cestující do 14 dnů od ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty podle odstavců 1, 2 nebo 3 dohodnou na náhradních souborných službách stejné nebo vyšší kvality, nemá cestující na vrácení peněz nárok. Pokud cestující přijme náhradní souborné služby nižší kvality nebo ceny, vrátí pořadatel cestujícím částku odpovídající rozdílu mezi vyšší zaplacenou cenou a nižší cenou náhradních souborných služeb nejpozději do 14 dnů od uzavření dohody o náhradních souborných službách.

Pokud členské státy zavedou nebo zachovají mechanismy, jejichž cílem je zajistit, aby po ukončení smluv o souborných službách pro cesty podle odstavců 2 a 3 tohoto článku byly platby cestujícím vráceny ve lhůtě stanovené v prvním pododstavci tohoto odstavce, informují o těchto mechanismech Komisi a ústřední kontaktní místa ostatních členských států uvedená v čl. 18 odst. 2. “

9) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 12a

Poukázky

1. Členské státy zajistí, aby v případě ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty podle článku 10, 11 nebo 12 měl pořadatel právo dát cestujícimu na výběr, zda místo vrácení peněz přijme poukázku, jejíž hodnota odpovídá alespoň výši náhrady, na kterou má cestující nárok (dále jen „nárok cestujícího na vrácení peněz“). Pořadatel může nabídnout poukázku ve vyšší hodnotě, než je nárok cestujícího na vrácení peněz.
2. Cestující může poukázku použít na jakoukoli cestovní službu nabízenou pořadatelem a může ji uplatnit po částech.
3. Při rezervaci cestovních služeb pořadatelé neznevýhodní držitele poukázky oproti jiným cestujícím.

4. Při nabídce poukázky cestujícímu a předtím, než ji cestující výslovně přijme, pořadatel cestujícího na trvalém nosiči jasně a zřetelně informuje o následujícím:
- a) skutečnosti, že cestující má nárok na vrácení peněz do 14 dnů a není povinen poukázku přijmout;
 - b) hodnotě poukázky;
 - c) výši nároku cestujícího na vrácení peněz a skutečnosti, že tato částka je kryta ochranou pro případ platební neschopnosti pořadatele;
 - d) skutečnosti, že poukázku lze použít zcela nebo zčásti a že ji lze použít na jakoukoli cestovní službu nabízenou pořadatelem, a že pokud je poukázka použita k rezervaci samostatné cestovní služby, nebude se na tuto smlouvu vztahovat ochrana stanovená v této směrnici;
 - e) době platnosti poukázky;
 - f) skutečnosti, že poukázku lze převést pouze jednou, a že tento převod je zdarma;
 - g) skutečnosti, že pokud poukázka nebude do konce doby své platnosti uplatněna v plné výši nároku cestujícího na vrácení peněz, bude cestujícímu zbývající část nároku na vrácení peněz vyplacena do 14 dnů po skončení doby platnosti poukázky, aniž by bylo nutné o to předem požádat.

5. Poukázka se vydává na trvalém nosiči a obsahuje jasně a zřetelně formulované informace uvedené v odst. 4 písm. b) až g). Musí rovněž uvádět obchodní jméno pořadatele, informace, které musí cestující poskytnout pořadateli, aby byl převod na jinou osobu platný, a datum začátku a konce doby platnosti.
6. Poukázka je platná maximálně 12 měsíců ode dne, kdy cestující v souladu s odstavcem 4 poukázku výslovně přijme. Tato doba platnosti může být prodloužena až o 12 měsíců, a to pouze jednou a za předpokladu, že se obě strany na trvalém nosiči na tomto prodloužení výslovně dohodnou.
7. Nárok cestujícího na vrácení peněz se pozastaví po dobu platnosti poukázky za předpokladu, že cestující obdržel informace uvedené v odstavci 4 a namísto vrácení peněz výslovně přijal poukázku na trvalém nosiči. Strany se mohou kdykoli před uplatněním poukázky nebo uplynutím její doby platnosti dohodnout na vrácení peněz v plné nebo částečné výši. Nárok cestujícího na vrácení peněz zaniká, pokud byla poukázka uplatněna do plné výše nároku na vrácení peněz.
8. Pozastavení nároku cestujícího na vrácení peněz končí:
 - a) po uplynutí doby platnosti poukázky, pokud poukázka nebyla uplatněna do výše nároku cestujícího na vrácení peněz, nebo

- b) pokud se strany před uplynutím doby platnosti poukázky dohodnou na vrácení jakékoli zbývající výše nároku cestujícího na vrácení peněz, nebo
 - c) v případě, že pořadatel je v platební neschopnosti.
9. Pořadatel vrátí cestujícímu peníze bez zbytečného odkladu a v každém případě nejpozději do 14 dnů po ukončení pozastavení nároku cestujícího na vrácení peněz v souladu s odst. 8 písm. a) a b), aniž by o to cestující musel předem požádat.
10. Cestující mohou poukázku převést, a to pouze jednou. Převod je platný pouze tehdy, pokud cestující, který poukázku převádí, pořadatele na trvalém nosiči o převodu informuje a poskytne osobní údaje nabyvatele nezbytné k tomu, aby nabyvatel mohl poukázku na konci doby její platnosti uplatnit nebo aby mu byly vráceny peníze. Pořadatel bez zbytečného odkladu potvrdí převod poukázky na trvalém nosiči. Pořadatelé nesmějí za převod účtovat žádný poplatek.“

10) Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 16a

Vyřizování stížností

1. Pořadatel zajistí, aby byl snadno dosažitelný prostřednictvím kontaktních míst uvedených v souladu s čl. 7 odst. 2 písm. d) a byl schopen efektivně reagovat na dotazy cestujících nebo učiněné jejich jménem, a zejména na dotazy týkající se poskytování pomoci podle článku 16, pokud se cestující nachází v obtížích, nebo týkající se neplnění smluvních podmínek, k němuž dojde během poskytování souborných služeb, a související nápravy podle článku 13.
2. Pořadatel má rovněž zavedena opatření pro efektivní vyřizování jiných druhů stížností, než které jsou uvedeny v odstavci 1.

Pořadatel potvrdí přijetí těchto stížností na trvalém nosiči do sedmi dnů od jejich přijetí a poskytne cestujícímu odůvodněnou odpověď na trvalém nosiči do 60 dnů ode dne podání stížnosti.

Členské státy mohou stanovit kratší lhůty, než jsou lhůty uvedené v druhém pododstavci tohoto odstavce.

3. Pokud pořadatel stížnosti cestujícího plně nevyhoví, informuje cestujícího v odůvodněné odpovědi o veškerých mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice 2013/11/EU, které má cestující v dané věci k dispozici.“

11) Článek 17 se nahrazuje tímto:

„Článek 17

Účinnost a rozsah ochrany pro případ platební neschopnosti

1. Členské státy zajistí, aby pořadatelé usazení na jejich území poskytovali záruku vrácení veškerých plateb provedených cestujícími nebo v jejich prospěch v případě platební neschopnosti pořadatele. Tato záruka zahrnuje ochranu provedených plateb pokud nejsou se souborné služby poskytnuty v plném rozsahu nebo částečně v důsledku platební neschopnosti pořadatele nebo pokud má cestující nárok na vrácení peněz. Pokud cestující obdrží poukázku, je záruka omezena výší nároku cestujícího na vrácení peněz. Je-li součástí smlouvy o souborných službách pro cesty zpáteční cesta, poskytují pořadatelé rovněž záruku za repatriaci cestujícího. Lze nabídnout pokračování souborných služeb.

Pořadatelé, kteří nejsou usazení v členském státě a kteří souborné služby prodávají nebo nabízejí k prodeji v některém členském státě nebo kteří jakýmkoli způsobem směřují tyto činnosti do některého členského státu, jsou povinni poskytnout záruku v souladu s právními předpisy daného členského státu.

2. Záruka uvedená v odstavci 1 musí být účinná a musí se vztahovat na důvodně předvídatelné náklady. Musí se vztahovat na platby provedené cestujícími nebo v jejich prospěch za souborné služby, přičemž se zohlední období mezi přijetím plateb a dokončením souborných služeb, jakož i odhadované náklady na repatriaci v případě platební neschopnosti pořadatele. Záruka musí být vždy dostatečná k pokrytí nákladů na vrácení peněz a případně repatriaci . Záruka musí zohledňovat skutečnost, že k platební neschopnosti může dojít v době, kdy pořadatelé drží nejvyšší objem plateb. Záruka musí rovněž zohledňovat veškeré změny objemu prodeje souhrnných služeb.
3. Aby zajistily účinnost ochrany pro případ platební neschopnosti, dohlížejí členské státy na opatření na ochranu pro případ platební neschopnosti pořadatelů usazených na jejich území a sledují dostupnost řešení v oblasti ochrany pro případ platební neschopnosti.
4. Ochrana pro případ platební neschopnosti pořadatele se na cestující musí vztahovat bez ohledu na jejich bydliště, místo odjezdu nebo místo, kde byly souborné služby prodány, a bez ohledu na členský stát, ve kterém se subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti nachází.
5. Je-li poskytování souborných služeb dotčeno platební neschopností pořadatele, musí být záruka zdarma k dispozici pro účely repatriace a v nezbytných případech k financování ubytování před repatriací.

6. Platby uhrazené cestujícím mu musí být vráceny bez zbytečného odkladu a v každém případě nejpozději šest měsíců od předložení dokladů nezbytných pro posouzení jeho žádosti.

Ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, včetně případů, kdy subjekt nebo orgán odpovědný za zpracování žádosti obdrží v krátké době mimořádně vysoký počet žádostí nebo kdy se platební neschopnost pořadatele dotýká cestujících z několika členských států, musí být platby vráceny do devíti měsíců od předložení nezbytných dokladů.

Členské státy mohou stanovit kratší lhůty, než jsou lhůty uvedené v prvním a druhém pododstavci.

7. Členské státy zajistí, aby v případě platební neschopnosti pořadatele byli cestující informováni bez zbytečného odkladu prostřednictvím vhodných komunikačních kanálů alespoň o:
 - a) skutečnosti, že pořadatel je v platební neschopnosti;
 - b) názvu a kontaktních údajích subjektu pověřeného ochranou pro případ platební neschopnosti nebo případně názvu a kontaktních údajích příslušného orgánu;

- c) svých právech souvisejících se soubornými službami, jejichž poskytování již bylo zahájeno nebo které mají být teprve poskytnuty, a
 - d) dokladech, které musí cestující předložit, aby mohli požádat o vrácení peněz.
8. Každý členský stát zajistí, aby on-line seznamy všech pořadatelů a v příslušných případech prodejců usazených na jeho území, na které se vztahuje ochrana pro případ platební neschopnosti podle vnitrostátních předpisů přijatých k provedení této směrnice, byly veřejně přístupné a aktualizované. Členské státy poskytnou Komisi odkazy na internetové stránky svých seznamů při oznamování vnitrostátních předpisů, kterými se provádí tato směrnice, a neprodleně Komisi informují o veškerých změnách těchto odkazů. Komise na svých internetových stránkách zveřejní seznam odkazů, který jí členské státy poskytly. Komise tento seznam bez zbytečného odkladu aktualizuje, kdykoli členský stát oznámí nový odkaz.
9. Je-li to odůvodněné s ohledem na platby přijímané prodejci, mohou členské státy požadovat, aby kromě pořadatelů přijali ochranu pro případ platební neschopnosti i prodejci, aniž je dotčen čl. 13 odst. 1 druhý pododstavec.“

12) Článek 18 se mění takto:

a) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Členské státy určí ústřední kontaktní místa pro usnadnění správní spolupráce a dohledu nad pořadateli, kteří působí v různých členských státech, a pro výměnu informací o ochraně pro případ platební neschopnosti a o veškerých mechanismech zavedených k zajištění efektivnosti vracení plateb po ukončení smluv o souborných službách pro cesty. Kontaktní údaje těchto kontaktních míst oznámí členské státy všem ostatním členským státům a Komisi.“;

b) odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Ústřední kontaktní místa si vzájemně umožní přístup k veškerým nutným informacím o svých vnitrostátních požadavcích na ochranu pro případ platební neschopnosti a uvedou totožnost subjektu nebo subjektů poskytujících takovou ochranu konkrétním pořadatelům, kteří jsou usazeni na jejich území.“;

c) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Má-li členský stát pochybnosti o ochraně některého pořadatele pro případ platební neschopnosti, požádá o objasnění členský stát, v němž je pořadatel usazen. Členské státy odpovídají na žádosti z jiných členských států co nejrychleji, přičemž přihlednou k naléhavosti a složitosti případu. První odpověď v každém případě obsahuje totožnost pořadatele nebo případně prodejce a subjektu či subjektů odpovědných za ochranu pro případ platební neschopnosti. Poskytne se do 15 pracovních dnů od obdržení žádosti.“

13) Kapitola VI, která obsahuje článek 19, se zrušuje.

14) V článku 21 se první pododstavec nahrazuje tímto:

„Členské státy zajistí, aby obchodník nesl odpovědnost za jakékoli chyby v důsledku technických závad rezervačního systému, které mu lze přičíst, a pokud obchodník souhlasil, že provede rezervaci souborných služeb, za chyby, k nimž došlo během rezervace.“

15) Článek 22 se nahrazuje tímto:

„Článek 22

Právo na náhradu a nárok pořadatelů na vrácení plateb

1. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy pořadatel nebo, v souladu s čl. 13 odst. 1 druhým pododstavcem nebo článkem 20, prodejce zaplatil náhradu, poskytl slevu nebo splnil jinou povinnost, kterou mu tato směrnice ukládá, měl tento pořadatel nebo prodejce právo domáhat se náhrady ode všech třetích stran, jež přispěly k události, která vedla k zaplacení náhrady, poskytnutí slevy či k jiné povinnosti.
2. Členské státy zajistí, aby poskytovatel cestovních služeb v případě, že zruší službu, která je součástí souborných služeb, nebo ji neposkytne, do sedmi dnů vrátil pořadateli veškeré platby, které mu pořadatel za službu zaplatil. Tato sedmidenní lhůta začíná běžet dnem následujícím po zrušení služby nebo dnem, kdy měla být služba poskytnuta, podle toho, co nastane dříve.“

16) V článku 23 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Prohlášení pořadatele souborné služby, že vystupuje výlučně jako poskytovatel cestovní služby, prostředník nebo jiný subjekt nebo že souborné služby nejsou soubornými službami, neosvobozuje tohoto pořadatele od povinností, které mu tato směrnice ukládá.“

- 17) Příloha I se nahrazuje zněním uvedeným v příloze této směrnice.
- 18) Příloha II se zrušuje.

Článek 2

Zprávy Komise a přezkum

Komise do ... [pět let od vstupu této pozměňující směrnice v platnost] předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice. Tato zpráva obsahuje zejména posouzení uplatňování článku 5a směrnice (EU) 2015/2302 vloženého čl. 1 bodem 6 této směrnice a zohlední dopad na mikropořadatele a malé a střední pořadatele.

Ke zprávě v případě potřeby přiloží legislativní návrhy.

Článek 3

Provedení ve vnitrostátním právu

1. Členské státy do ... [28 měsíců ode dne vstupu této pozměňující směrnice v platnost] přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne ... [34 měsíců ode dne vstupu této pozměňující směrnice v platnost].

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 4

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

Článek 5

Určení

Tato směrnice je určena členskými státem.

V ... dne ...

Za Evropský parlament
předsedkyně

Za Radu
předseda/předsedkyně

PŘÍLOHA

„PŘÍLOHA I

Část A

Standardní formulář pro informace ke smlouvě o souborných službách pro cesty, je-li možné využít hypertextový odkaz

MOJE ZÁKLADNÍ PRÁVA JAKO CESTUJÍCÍHO

Kombinace cestovních služeb, které jsou Vám nabízeny, představuje souborné služby ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách.

Budou se na Vás proto vztahovat veškerá práva EU týkající se souborných služeb. Za řádné poskytnutí souborných služeb ponese [ponesou] plnou odpovědnost společnost XY jako pořadatel těchto souborných služeb [(v příslušných případech podle příslušných vnitrostátních právních předpisů) a společnost XZ jako prodejce]¹.

Vaše platby uhrazené společnosti XY [(v příslušných případech) a společnosti YZ]² jsou navíc, jak je vyžadováno právními předpisy, chráněny, a, pokud je součástí souborných služeb zpáteční cesta, je zaručena Vaše repatriace v případě, že by se [tato společnost / tyto společnosti]³ [ocitla/ocitly] v platební neschopnosti.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302, včetně informací o změnách smlouvy, zrušení, vrácení peněz, odpovědnosti za nesprávné plnění a ochraně pro případ platební neschopnosti, jakož i o stranách, které je třeba kontaktovat, lze získat zde (bude poskytnuto ve formě hypertextového odkazu).

¹ Správnou alternativu si zvolí členské státy s ohledem na provedení směrnice do jejich vnitrostátního práva.

² Viz poznámka pod čarou 1.

³ Viz poznámka pod čarou 1.

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Základní práva podle směrnice (EU) 2015/2302

Informace

- Cestující před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží veškeré nezbytné informace o souborných službách pro cesty, včetně informací o ceně a platbách, které mají být uhrazeny v době rezervace.
- Po uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující smlouvu na trvalém nosiči (například v tištěné podobě nebo e-mailem).

Odpovědný obchodník a kontaktní místa

- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých v souborných službách. Tímto obchodníkem je pořadatel souborných služeb uvedený v textu v rámečku výše a ve smlouvě. Smlouva musí obsahovat kontaktní údaje pořadatele.
- Pokud jsou souborné služby prodávány prostřednictvím prodejce (např. cestovní agentury), mohou cestující kontaktovat i tohoto prodejce v případě problémů nebo aby předal zprávy pořadateli. Ve smlouvě jsou rovněž uvedeny kontaktní údaje prodejce. V závislosti na použitelném vnitrostátním právu mohou být za poskytování souborných služeb odpovědní i prodejci.

- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, které mohou použít k tomu, aby se během cesty nebo pobytu spojili s pořadatelem nebo prodejcem.

Převod smlouvy

- Cestující mohou po případném uhrazení poplatku převést souborné služby na jinou osobu. Cestující o tom musí s přiměřeným předstihem vyrozumět pořadatele nebo v příslušných případech prodejce.

Zvýšení ceny

- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě zvýšení specifických nákladů (např. cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, mohou cestující smlouvu ukončit a v takovém případě dostanou své peníze zpět. Vyhradí-li si pořadatel ve smlouvě právo na zvýšení ceny, mají cestující v případě snížení příslušných nákladů nárok na slevu.

Ukončení smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb

- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud dojde k výrazné změně jakéhokoli podstatného prvku souborných služeb nebo pokud dojde ke zvýšení ceny o více než 8 % ceny souborných služeb.
- Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.

- Cestující mohou smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb ukončit bez zaplacení storno poplatku, pokud cestu nebo pobyt významně ovlivňují nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Příkladem nevyhnutelných a mimořádných okolností mohou být přírodní katastrofy, závažné bezpečnostní problémy nebo rizika pro veřejné zdraví, u nichž lze důvodně předpokládat, že souborné služby ovlivní.
- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb kdykoliv ukončit, a to i z osobních důvodů, za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek. Cestující musí být před uzavřením smlouvy a ve smlouvě o těchto poplatcích informováni.

Vrácení peněz

- Ve všech případech, kdy pořadatel nebo cestující souborné služby zruší, musí být cestujícímu vráceny jím uhrazené platby (v příslušných případech s přihlédnutím ke storno poplatkům) do 14 dnů, pokud se strany v této čtrnáctidenní lhůtě nedohodnou na náhradních souborných službách. Za vrácení peněz je odpovědný pořadatel souborných služeb. Je-li zapojen prodejce a pokud to vyžadují použitelné vnitrostátní právní předpisy, je za vrácení peněz odpovědný rovněž prodejce.
- Pokud pořadatel nabídne namísto vrácení peněz do 14 dnů poukázku, kterou lze použít na jakoukoli jím nabídnutou cestovní službu, obdrží cestující informace o svých právech souvisejících s poukázkou a mohou se rozhodnout, zda ji přijmou, či nikoli.

Problémy během cesty nebo pobytu

- Pořadatel je povinen zjednat nápravu problémů, které se vyskytnou během poskytování souborných služeb. Cestující musí o problémech, s nimiž se setkají, informovat pořadatele.
- Pokud nelze poskytnout podstatné prvky sjednaných souborných služeb, musí pořadatel nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení jakéhokoli poplatku, pokud nejsou cestovní služby poskytovány v souladu se smlouvou, tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění souborných služeb a pořadatel nezjednal nápravu problému.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb podle podmínek stanovených ve směrnici (EU) 2015/2302 mají cestující nárok na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel musí poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích, například poskytnutím informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci, a nabídnutím možnosti komunikace na dálku.

Ochrana pro případ platební neschopnosti

- Ocitne-li se pořadatel v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze.
V některých členských státech existuje také ochrana pro případ platební neschopnosti pro platby uhrazené prodejcem. Ocitne-li se pořadatel nebo je-li to relevantní prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí cesty nebo pobytu zpáteční cesta, je zaručena repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u WX (subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, například záruční fond nebo pojišťovna). Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán [kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla] se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu [[hypertextový odkaz](#)]

Část B

Standardní formulář pro informace ke smlouvám o souborných službách
pro cesty v jiných situacích než těch, které jsou uvedeny v části A

MOJE ZÁKLADNÍ PRÁVA JAKO CESTUJÍCÍHO

Kombinace cestovních služeb, které jsou Vám nabízeny, představuje souborné služby ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302.

Budou se na Vás proto vztahovat veškerá práva EU týkající se souborných služeb. Za řádné poskytnutí souborných služeb ponese [ponesou] plnou odpovědnost společnost XY jako pořadatel těchto souborných služeb [(v příslušných případech podle příslušných vnitrostátních právních předpisů) a společnost XZ jako prodejce]⁴.

Vaše platby uhrazené společnosti XY [(v příslušných případech) a společnosti YZ]⁵ jsou navíc, jak je vyžadováno právními předpisy, chráněny, a, pokud je součástí souborných služeb zpáteční cesta, je zaručena Vaše repatriace v případě, že by se [tato společnost / tyto společnosti⁶] [ocitla/ocitly] v platební neschopnosti.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302, včetně informací o změnách smlouvy, zrušení, vrácení peněz, odpovědnosti za nesprávné plnění a ochraně pro případ platební neschopnosti, jakož i o stranách, které je třeba kontaktovat, jsou uvedeny níže.

⁴ Správnou alternativu si zvolí členské státy s ohledem na provedení směrnice do jejich vnitrostátního práva.

⁵ Viz poznámka pod čarou 1.

⁶ Viz poznámka pod čarou 1.

Informace

- Cestující před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží veškeré nezbytné informace o souborných službách pro cesty, včetně informací o ceně a platbách, které mají být uhrazeny v době rezervace.
- Po uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující smlouvu na trvalém nosiči (například v tištěné podobě nebo e-mailem).

Odpovědný obchodník a kontaktní místa

- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který je odpovědný za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých v souborných službách. Tímto obchodníkem je pořadatel souborných služeb uvedený v textu v rámečku výše a ve smlouvě. Smlouva musí obsahovat kontaktní údaje pořadatele.
- Pokud jsou souborné služby prodávány prostřednictvím prodejce (např. cestovní agentury), mohou cestující kontaktovat i tohoto prodejce v případě problémů nebo aby předal zprávy pořadateli. Ve smlouvě jsou rovněž uvedeny kontaktní údaje prodejce. V závislosti na použitelném vnitrostátním právu mohou být za poskytování souborných služeb odpovědní i prodejci.
- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, které mohou použít k tomu, aby se během cesty nebo pobytu spojili s pořadatelem nebo prodejcem.

Převod smlouvy

- Cestující mohou, po případném uhrazení poplatku, převést souborné služby na jinou osobu. Cestující o tom musí s přiměřeným předstihem vyrozumět pořadatele nebo v příslušných případech prodejce.

Zvýšení ceny

- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě zvýšení specifických nákladů (např. cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, mohou cestující smlouvu ukončit a v takovém případě dostanou své peníze zpět. Vyhradí-li si pořadatel ve smlouvě právo na zvýšení ceny, mají cestující v případě snížení příslušných nákladů nárok na slevu.

Ukončení smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb

- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud dojde k výrazné změně jakéhokoli podstatného prvku souborných služeb nebo pokud dojde ke zvýšení ceny o více než 8 % ceny souborných služeb.
- Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.

- Cestující mohou smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb ukončit bez zaplacení storno poplatku, pokud cestu nebo pobyt významně ovlivňují nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Příkladem nevyhnutelných a mimořádných okolností mohou být přírodní katastrofy, závažné bezpečnostní problémy nebo rizika pro veřejné zdraví, u nichž lze důvodně předpokládat, že souborné služby ovlivní.
- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb kdykoliv ukončit, a to i z osobních důvodů, za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek. Cestující musí být před uzavřením smlouvy a ve smlouvě o těchto poplatcích informováni.

Vrácení peněz

- Ve všech případech, kdy pořadatel nebo cestující souborné služby zruší, musí být cestujícímu vráceny jím uhrazené platby (v příslušných případech s přihlédnutím ke storno poplatkům) do 14 dnů, pokud se strany v této čtrnáctidenní lhůtě nedohodnou na náhradních souborných službách. Za vrácení peněz je odpovědný pořadatel souborných služeb. Je-li zapojen prodejce a pokud to vyžadují použitelné vnitrostátní právní předpisy, je za vrácení peněz odpovědný rovněž prodejce.
- Pokud pořadatel nabídne místo vrácení peněz do 14 dnů poukázku, kterou lze použít na jakoukoli jím nabídnutou cestovní službu, obdrží cestující informace o svých právech souvisejících s poukázkou a mohou se rozhodnout, zda ji přijmou, či nikoli.

Problémy během cesty nebo pobytu

- Pořadatel je povinen zjednat nápravu problémů, které se vyskytnou během poskytování souborných služeb. Cestující musí o problémech, s nimiž se setkají, informovat pořadatele.
- Pokud nelze poskytnout podstatné prvky sjednaných souborných služeb, musí pořadatel nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení jakéhokoli poplatku, pokud nejsou cestovní služby poskytovány v souladu se smlouvou, tato skutečnost podstatně ovlivňuje poskytování souborných služeb a pořadatel nezjednal nápravu problému.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb podle podmínek stanovených ve směrnici (EU) 2015/2302 mají cestující nárok na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel musí poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích, například poskytnutím informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci, a nabídnutím možnosti komunikace na dálku.

Ochrana pro případ platební neschopnosti

- Ocitne-li se pořadatel v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze.
V některých členských státech existuje také ochrana pro případ platební neschopnosti pro platby uhrazené prodejcem. Ocitne-li se pořadatel nebo, je-li to relevantní, prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí cesty nebo pobytu zpáteční cesta, je zaručena repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u WX (subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, například záruční fond nebo pojišťovna). Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

(Internetová stránka, kde je k dispozici směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu.)

Část C

Standardní formulář pro informace pro případ, že pořadatel souborných služeb předává údaje jinému obchodníkovi v souladu s čl. 3 bodem 2 písm. b) podbodem v)

MOJE ZÁKLADNÍ PRÁVA JAKO CESTUJÍCÍHO

Pokud uzavřete smlouvu se společností AB nejpozději 24 hodin po obdržení potvrzení rezervace ze společnosti XY, představuje cestovní služba poskytovaná společností XY a AB souborné služby ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302.

Budou se na Vás proto vztahovat veškerá práva EU týkající se souborných služeb. Společnost XY ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí souborných služeb.

Společnost XY má navíc, jak je vyžadováno právními předpisy, zajištěnu ochranu, aby Vám mohla vrátit provedené platby, a pokud je součástí souborných služeb doprava, zajistit Vaši repatriaci v případě, že se ocitne v platební neschopnosti.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302, včetně informací o změnách smlouvy, zrušení, vrácení peněz, odpovědnosti za nesprávné plnění a ochraně pro případ platební neschopnosti, jakož i o stranách, které je třeba kontaktovat (poskytují se ve formě hypertextového odkazu).

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Základní práva podle směrnice (EU) 2015/2302

Informace

- Cestující před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží veškeré nezbytné informace o souborných službách pro cesty, včetně informací o ceně a platbách, které mají být uhrazeny v době rezervace.
- Po uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující smlouvu na trvalém nosiči (například v tištěné podobě nebo e-mailem).

Odpovědný obchodník a kontaktní místa

- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých v souborných službách. Tímto obchodníkem je pořadatel souborných služeb uvedený v textu v rámečku výše a ve smlouvě. Smlouva musí obsahovat kontaktní údaje pořadatele.
- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, které mohou použít k tomu, aby se spojili s pořadatelem nebo cestovní agenturou.

Převod smlouvy

- Cestující mohou, po případném uhrazení poplatku, převést souborné služby na jinou osobu. Cestující o tom musí s přiměřeným předstihem vyrozumět pořadatele nebo v příslušných případech prodejce.

Zvýšení ceny

- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě zvýšení specifických nákladů (např. cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, mohou cestující smlouvu ukončit a v takovém případě dostanou své peníze zpět. Vyhradí-li si pořadatel ve smlouvě právo na zvýšení ceny, mají cestující v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu.

Ukončení smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb

- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud dojde k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku souborných služeb nebo pokud dojde ke zvýšení ceny o více než 8 % ceny souborných služeb.
- Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.
- Cestující mohou smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb ukončit bez zaplacení storno poplatku, pokud cestu nebo pobyt významně ovlivňují nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Příkladem nevyhnutelných a mimořádných okolností mohou být přírodní katastrofy, závažné bezpečnostní problémy nebo rizika pro veřejné zdraví, u nichž lze důvodně předpokládat, že souborné služby ovlivní.

- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb kdykoliv ukončit, a to i z osobních důvodů, za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek. Cestující musí být před uzavřením smlouvy a ve smlouvě o těchto poplatcích informováni.

Vrácení peněz

- Ve všech případech, kdy pořadatel nebo cestující souborné služby zruší, musí být cestujícímu vráceny jím uhrazené platby (v příslušných případech s přihlédnutím ke storno poplatkům) do 14 dnů, pokud se strany v této čtrnáctidenní lhůtě nedohodnou na náhradních souborných službách. Za vrácení peněz je odpovědný pořadatel souborných služeb. Je-li zapojen prodejce a pokud to vyžadují použitelné vnitrostátní právní předpisy, je za vrácení peněz odpovědný rovněž prodejce.
- Pokud pořadatel nabídne místo vrácení peněz do 14 dnů poukázku, kterou lze použít na jakoukoli jím nabídnutou cestovní službu, obdrží cestující informace o svých právech v souvislejících s poukázkou a mohou se rozhodnout, zda ji přijmou, či nikoli.

Problémy během cesty nebo pobytu

- Pořadatel je povinen zjednat nápravu problémů, které se vyskytnou během poskytování souborných služeb. Cestující musí o problémech, s nimiž se setkají, informovat pořadatele.

- Pokud nelze poskytnout podstatné prvky sjednaných souborných služeb, musí pořadatel nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení jakéhokoli poplatku, pokud nejsou cestovní služby poskytovány v souladu se smlouvou, tato skutečnost podstatně ovlivňuje poskytování souborných služeb a pořadatel nezjednal nápravu problému.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb podle podmínek stanovených ve směrnici (EU) 2015/2302 mají cestující právo na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel musí poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích, například poskytnutím informací o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci, a nabídnutím možnosti komunikace na dálku.

Ochrana pro případ platební neschopnosti

- Ocitne-li se pořadatel v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze.
V některých členských státech existuje také ochrana pro případ platební neschopnosti pro platby uhrazené prodejcem. Ocitne-li se pořadatel nebo je-li to relevantní prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí cesty nebo pobytu zpáteční cesta, je zaručena repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u WX (subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, například záruční fond nebo pojišťovna). Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu ([hypertextový odkaz](#))“
