



EURÓPSKA ÚNIA

EURÓPSKY PARLAMENT

RADA

**V Štrasburgu 29. apríla 2026
(OR. en)**

**2023/0435(COD)
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26
REV 1**

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

**SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, KTOROU SA MENÍ SMERNICA
(EÚ) 2015/2302 S CIEĽOM ZEFEKTÍVNIŤ OCHRANU CESTUJÚCICH A ZJEDNODUŠIŤ
A OBJASNIŤ URČITÉ ASPEKTY UVEDENEJ SMERNICE**

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2026/...

z 29. apríla 2026,

ktorou sa mení smernica (EÚ) 2015/2302 s cieľom zefektívniť ochranu cestujúcich
a zjednodušiť a objasniť určité aspekty uvedenej smernice

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru¹,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom²,

¹ Ú. v. EÚ C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Pozícia Európskeho parlamentu z 12. marca 2026 (zatiaľ neuvverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady z 30. marca 2026.

keďže:

- (1) Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302³ sa zmodernizoval právny rámec pre balíky cestovných služieb vzhľadom na vývoj na trhu a technologický pokrok. Cieľom uvedenej smernice bolo zahrnúť nové spôsoby rezervácie cestovných služieb vrátane individuálne zostavených kombinácií cestovných služieb, na ktoré sa doteraz nevzťahovala smernica Rady 90/314/EHS⁴ alebo ktoré sa nachádzali v právne šedej zóne, a posilniť práva cestujúcich v rôznych ohľadoch. Okrem toho sa smernica (EÚ) 2015/2302 zameriavala na zabezpečenie spravodlivejšej hospodárskej súťaže medzi rôznymi druhmi podnikov v oblasti cestovného ruchu, ktoré pôsobia na trhu s balíkmi cestovných služieb.
- (2) S cieľom dosiahnuť uvedené ciele sa v smernici (EÚ) 2015/2302 rozšírilo vymedzenie pojmu „balík služieb“ v porovnaní so smernicou 90/314/EHS. V smernici (EÚ) 2015/2302 sa ďalej objasnili existujúce práva cestujúcich a zaviedli sa nové práva vrátane práva cestujúcich za určitých podmienok ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb bez stornovacích poplatkov v prípade neodvratiteľných a mimoriadnych okolností. Okrem toho sa smernicou (EÚ) 2015/2302 zaviedol pojem „spojená cestovná služba“.

³ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Hoci smernica (EÚ) 2015/2302 vo všeobecnosti funguje dobre, od začiatku jej uplatňovania 1. júla 2018 sa objavilo niekoľko výziev. Najmä pandémie ochorenia COVID-19 a súvisiace vládne opatrenia mali významný vplyv na odvetvie cestovného ruchu aj na cestujúcich a ukázali, že by sa mali objasniť určité ustanovenia uvedenej smernice vrátane ustanovení o informáciách, ktoré sa majú poskytovať cestujúcim.
- (4) Preto je potrebné odstrániť nedostatky zistené v súčasných pravidlách a objasniť a zjednodušiť určité pojmy a ustanovenia, čím sa zvýši účinnosť smernice (EÚ) 2015/2302 v prospech cestujúcich a podnikov v oblasti cestovného ruchu, medzi ktorými je veľký počet mikropodnikov a malých a stredných podnikov.
- (5) Aktualizované vymedzenie pojmu „balík služieb“ v smernici (EÚ) 2015/2302 sa vo všeobecnosti považuje za účinné. Naopak, pravidlá týkajúce sa „spojených cestovných služieb“, ktoré sa takisto zaviedli v uvedenej smernici, výrazne skomplikovali legislatívny rámec, a to aj pokiaľ ide o informácie, ktoré sa majú poskytnúť cestujúcim. Táto ďalšia komplikovanosť spôsobila právnu neistotu pri rozlišovaní medzi balíkmi služieb a spojenými cestovnými službami, ako aj medzi spojenými cestovnými službami a samostatnými cestovnými službami. Neexistuje žiadny dôkaz o tom, že uvedené pravidlá týkajúce sa spojených cestovných služieb priniesli cestujúcim hmatateľné výhody. Preto je vhodné smernicu (EÚ) 2015/2302 zjednodušiť tak, že sa vypustia ustanovenia o spojených cestovných službách, ako aj jej príloha II, ktorá pozostáva z piatich informačných formulárov týkajúcich sa spojených cestovných služieb, a upraví sa vymedzenie pojmu „balík služieb“.

- (6) Zásada, z ktorej vychádza vymedzenie pojmu „balík služieb“, by sa mala zachovať v tom zmysle, že existuje úzke prepojenie medzi rôznymi cestovnými službami rezervovanými na účely tej istej cesty alebo dovolenky.
- (7) Cestujúci by mali dostať jasné informácie o tom, či daná kombinácia cestovných služieb predstavuje balík služieb alebo nie, keďže v určitých situáciách pri rezervácii im to nemusí byť zrejmé. V záujme zvýšenia právnej istoty je preto potrebné, aby sa od obchodníkov v tých situáciách pri rezervácii, keď nie sú splnené podmienky pre balík služieb, ale obchodníci vyzývajú cestujúcich, aby si zakúpili ďalšie druhy cestovných služieb na tú istú cestu alebo dovolenku, vyžadovalo, aby informovali cestujúcich, že príslušné cestovné služby nebudú predstavovať balík služieb a že cestujúci nebudú chránení podľa smernice (EÚ) 2015/2302. Uvedená požiadavka by sa mala uplatňovať v prípadoch, keď je cestujúci vyzvaný na kúpu ďalších druhov cestovných služieb pred tým, ako si zakúpi prvý druh cestovnej služby, ale aj v prípadoch, keď je cestujúci vyzvaný po tom, ako si rezervoval prvý druh cestovnej služby. V prípadoch, keď je cestujúci vyzvaný na kúpu ďalších druhov cestovných služieb pred tým, ako uzavrel prvú rezerváciu, a následne si do 24 hodín rezervuje príslušné cestovné služby na tom istom predajnom mieste, existuje medzi týmito rezerváciami úzka súvislosť, aj keď nie sú splnené všetky podmienky pre balík služieb, ako je napríklad informovanie o súhrnnej alebo celkovej cene alebo výber cestovných služieb pred tým, ako cestujúci súhlasí so zaplatením. Preto ak v takýchto prípadoch obchodník cestujúceho pri výzve na kúpu jasne neinformuje, že kombinácia cestovných služieb nebude predstavovať balík služieb, táto kombinácia by sa mala považovať za balík služieb chránený podľa smernice (EÚ) 2015/2302 a obchodník by sa mal považovať za organizátora tohto balíka služieb.

- (8) Ak pri rezervácii obchodník vyzve cestujúceho, aby si zakúpil ďalšie cestovné služby, ako „výzva“ by sa mala chápať každá situácia, keď obchodník nabáda alebo podnecuje cestujúceho, aby si rezervoval ďalší druh cestovnej služby na plánovanú cestu alebo dovolenku. To môže zahŕňať napríklad e-mail obsahujúci odkaz na rezervačný nástroj, výzvu integrovanú do rezervačného procesu alebo telefonický hovor. V takýchto prípadoch obchodník zvyčajne poskytne cestujúcemu výber ponúk na základe záujmu cestujúceho o konkrétne miesto určenia a termín cesty. Ak sa takéto ponuky predkladajú vo forme výzvy na kúpu v zmysle vymedzenia v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES⁵, konkrétne vo forme obchodnej komunikácie, v ktorej sa uvádzajú vlastnosti produktu alebo služby a ich cena, malo by sa to považovať za silný náznak výzvy. Takéto výzvy na kúpu zahŕňajú prípady, keď obchodník požiada cestujúceho, aby potvrdil, že má záujem o ďalšie druhy cestovnej služby v rámci tej istej cesty alebo dovolenky, s cieľom ponúknuť mu uvedené cestovné služby vo forme výzvy na kúpu v zmysle vymedzenia v smernici 2005/29/ES priamo pri potvrdení prvej rezervácie alebo po nej. Na druhej strane samotná dostupnosť rezervačných nástrojov pre iné cestovné služby na webovom sídle alebo v aplikácii obchodníka, alebo v jeho prevádzkových priestoroch, všeobecný odkaz na takéto rezervačné nástroje alebo reklama na cestovné služby vyvolaná metaúdajmi z predchádzajúcich vyhľadávaní cestovných služieb by sa nemali považovať za dostatočné na to, aby predstavovali výzvu na kúpu ďalších cestovných služieb.

⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Jedno z vymedzení pojmu balíka služieb sa ukázalo ako príliš úzke, konkrétne vymedzenie, ktoré sa uvádza v článku 3 bode 2 písm. b) bode v) smernice (EÚ) 2015/2302, v ktorom sa vyžaduje prenos mena, platobných údajov a emailovej adresy cestujúceho od jedného obchodníka inému obchodníkovi. Preto ak obchodník, ktorý je zmluvnou stranou prvej zmluvy, prenáša osobné údaje cestujúceho, ktoré umožňujú identifikáciu cestujúceho ako zmluvnej strany, inému obchodníkovi alebo iným obchodníkom, ktorí sú zmluvnou stranou druhej alebo ďalšej zmluvy, a ak sa zmluva alebo zmluvy s dotknutým iným obchodníkom alebo obchodníkmi uzavru najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby, je vhodné považovať rezervácie rôznych druhov cestovnej služby na tú istú cestu alebo dovolenku za balík služieb. Takéto údaje by mali dotknutým obchodníkom umožniť určiť, že zmluvnou stranou príslušných zmlúv je ten istý cestujúci, a mohli by zahŕňať napríklad meno, platobné údaje, e-mailovú adresu a telefónne číslo cestujúceho alebo jeho účet na sociálnych médiách. Údaje, ktoré dotknutým obchodníkom neumožňujú určiť, že zmluvnou stranou príslušných zmlúv je ten istý cestujúci, ako je IP adresa identifikujúca zariadenie, by sa nemali považovať za dostatočné. Cieľom odkazu na prenos osobných údajov cestujúceho je zabezpečiť, aby bolo vymedzenie pojmu odolnejšie voči budúcim zmenám. Takýto prenos naznačuje úzke prepojenie medzi príslušnými zmluvami a v konečnom dôsledku vytvorenie balíka služieb.

- (10) Pokiaľ ide o balíky služieb, pri ktorých sa napríklad ubytovanie kombinuje s inými službami cestovného ruchu, ale ktoré neobsahujú prepravu cestujúcich, na zvýšenie právnej istoty by sa všeobecné kritérium „významnej časti“ hodnoty kombinácie, ktoré sa uplatňuje na služby cestovného ruchu, malo nahradiť špecifickejšim kritériom „aspoň 25 %“ hodnoty kombinácie. Tiež by sa malo pripomenúť, že iné služby cestovného ruchu, ktoré sú prirodzenou súčasťou cestovných služieb, ako sú napríklad iné služby cestovného ruchu súvisiace s ubytovaním, sa samy osebe nepovažujú za cestovné služby. Ich zahrnutie preto nemôže viesť k vytvoreniu balíka služieb, aj keď ich hodnota predstavuje aspoň 25 % celkovej ceny. Odôvodnenia smernice (EÚ) 2015/2302 obsahujú príklady služieb, ktoré možno považovať za prirodzenú súčasť cestovných služieb, ako je prístup k určitým zariadeniam v hoteloch alebo iných druhoch ubytovania. Okrem toho by sa malo pripomenúť, že iné služby cestovného ruchu, ktoré sa vyberú a zakúpia až po začatí poskytovania cestovnej služby, ako je napríklad ubytovanie, nepovedú k vytvoreniu balíka služieb, aj keď ich hodnota predstavuje aspoň 25 % celkovej ceny.

- (11) Ako sa ukázalo najmä počas pandémie ochorenia COVID-19, neexistencia pravidiel medzi podnikateľmi, pokiaľ ide o refundáciu vyplácanú organizátorom balíkov cestovných služieb, ktoré poskytovatelia služieb zrušili alebo neposkytli, absencia pravidiel týkajúcich sa poukážok a neistota, či sa na nároky na refundáciu a poukážky za zrušené balíky služieb vzťahuje ochrana v prípade insolvenencie, môžu spôsobiť ťažkosti v súvislosti s refundáciami cestujúcim, najmä ak neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti vedú k mnohým zrušeniam a ovplyvňujú mnohé miesta určenia cesty. Preto je dôležité zabezpečiť, aby boli platby cestujúcich vždy účinne chránené, a to aj v čase krízy. Okrem toho by sa malo zabezpečiť, aby vnútroštátne systémy ochrany v prípade insolvenencie boli odolné a poskytovali jednotnejšiu ochranu.
- (12) Hoci sa v smernici (EÚ) 2015/2302 od organizátorov vyžaduje, aby cestujúcich informovali o spôsobe platby vrátane akýchkoľvek záloh, ktoré sa majú zaplatiť, nestanovujú sa v nej žiadne pravidlá, ktorými sa obmedzujú sumy takýchto záloh alebo regulujú harmonogram na zaplatenie zostatku. Členské štáty majú možnosť regulovať takéto aspekty pod podmienkou, že takéto pravidlá sú v súlade s právom Únie.

- (13) Ak sa cestovná služba zahrnutá v balíku služieb zruší alebo neposkytne a príslušnému poskytovateľovi služieb sa zaplatili preddavkové platby, organizátori by mali byť oprávnení na to, aby im poskytovateľ cestovných služieb poskytol refundáciu uskutočnených platieb do siedmich dní. Účelom uvedeného práva na refundáciu je umožniť organizátorom splniť si povinnosť poskytnúť cestujúcim refundáciu do 14 dní v prípadoch, keď sa ukončí zmluva o balíku cestovných služieb aj ako celok. Ak poskytovateľ cestovných služieb zruší alebo neposkytne službu zahrnutú v balíku služieb, ale zmluva o balíku cestovných služieb naďalej existuje, právo na refundáciu do siedmich dní by malo organizátorom umožniť prijať alternatívne opatrenia.

- (14) V určitých situáciách môžu ako užitočná alternatíva k refundácii slúžiť dobrovoľné poukážky. Poukážky môžu organizátorom poskytnúť väčšiu flexibilitu, najmä keď sú povinní poskytnúť početné refundácie v krátkom časovom období. Zároveň môžu byť poukážky prijateľné pre cestujúcich, ktorí nepožadujú okamžitú refundáciu, pod podmienkou, že existujú osobitné právne záruky. Preto by sa mali stanoviť jasné pravidlá pre takéto záruky. Uvedené záruky by mali zahŕňať povinné informácie o dobrovoľnej povahe a charakteristikách poukážky vrátane jasných informácií o tom, že právo cestujúceho na refundáciu sa pozastaví len vtedy, ak cestujúci poukážku výslovne prijme. Požiadavka, že cestujúci musí poukážku výslovne prijať, znamená, že prijatie nemôže byť implicitné, ale že cestujúci ho musí aktívne vyjadriť. Takéto prijatie by sa malo vyjadriť na trvalom nosiči. Poukážky by sa mali vydávať na trvalom nosiči a mali by obsahovať informácie o charakteristikách poukážky a právach cestujúceho. Uvedené informácie by mali zahŕňať sumu, na ktorú má cestujúci právo ako na refundáciu (ďalej len „právo cestujúceho na refundáciu“), a hodnotu poukážky. Organizátori by mali byť oprávnení poukážky zatriktívniť, napríklad zvýšením ich hodnoty v porovnaní s právom cestujúceho na refundáciu. V takýchto prípadoch by sa ochrana v prípade insolvenencie mala obmedziť na výšku práva cestujúceho na refundáciu.

- (15) Z dôvodu právnej istoty by sa mali stanoviť pravidlá týkajúce sa obdobia platnosti poukážok a akéhokoľvek možného predĺženia. Takisto je vhodné stanoviť, že počas obdobia platnosti poukážky je právo cestujúceho na refundáciu pozastavené, a špecifikovať prípady, keď sa takéto pozastavenie skončí a cestujúci opätovne nadobudne uvedené právo na refundáciu. Keďže poukážky majú konkrétnu peňažnú hodnotu, je vhodné stanoviť, že sa môžu použiť na akúkoľvek cestovnú službu ponúkanú organizátorom, môžu sa uplatňovať po častiach a možno ich postúpiť len raz bez toho, aby organizátori mohli za takéto postúpenie účtovať poplatok. Aby bolo postúpenie platné, cestujúci, ktorý poukážku postupuje, by mal informovať organizátora o totožnosti nadobúdateľa, aby si nadobúdateľ mohol uplatniť poukážku alebo sa mu poskytla refundácia. Malo by byť možné, aby sa potvrdenie o postúpení označilo na poukážke, napríklad fyzicky alebo elektronicky, s cieľom jasne uviesť, že došlo k postúpeniu.
- (16) Členské štáty môžu stanoviť mechanizmy na zabezpečenie refundácie cestujúcim v súlade s právnymi požiadavkami v prípadoch, keď sú balíky služieb zrušené z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností a keď organizátori nie sú schopní splniť si povinnosti týkajúce sa refundácie. S cieľom zvýšiť transparentnosť by členské štáty, ktoré takéto mechanizmy zavádzajú alebo zachovávajú, mali mať povinnosť informovať o nich Komisiu a centrálné kontaktné miesta ostatných členských štátov. Takéto mechanizmy sa zvyčajne financujú výlučne z príspevkov organizátorov. Len za mimoriadnych a náležité odôvodnených okolností môžu takéto mechanizmy spolufinancovať členské štáty a ich zavedením nie sú dotknuté pravidlá Únie týkajúce sa štátnej pomoci.

- (17) Malo by sa objasniť, že je možné ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb, ak sa dá odôvodnene očakávať, že jej plnenie bude významne ovplyvnené neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami. Posúdenie toho, či neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti budú mať významný vplyv na poskytnutie balíka služieb, by sa malo zakladať na predpoklade v čase ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb toho, aká je pravdepodobnosť, že neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti budú mať významný vplyv na poskytovanie balíka služieb, čo si vyžaduje individuálne posúdenie jednotlivých prípadov. Ak cestujúci ukončí zmluvu o balíku cestovných služieb, takéto posúdenie by sa malo vykonať z pohľadu priemerného cestujúceho, ktorý je primerane informovaný a primerane pozorný a obozretný, a to na základe informácií dostupných v čase ukončenia dotknutej zmluvy o balíku cestovných služieb. Zohľadniť by sa mali účinky neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré nastali v mieste odchodu alebo ktoré nastali v mieste určenia alebo jeho bezprostrednej blízkosti, alebo ktoré majú vplyv na cestu do miesta určenia alebo z neho, vrátane rôznych miest, ktoré sú spojené so začiatkom dotknutej cesty a návratom z nej, ak významne ovplyvnia poskytovanie cestovných služieb zahrnutých v príslušnej zmluve o balíku cestovných služieb. Za miesto odchodu by sa malo považovať miesto, kde sa začína poskytovanie cestovných služieb na základe zmluvy o balíku cestovných služieb. Okolnosti, ktoré majú vplyv len na cestu do miesta určenia alebo na spätnú cestu vrátane prepravy cestujúceho na dohodnuté miesto odchodu, by sa nemali zohľadňovať, ak táto cesta nie je súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb. Okolnosti, ktoré už boli cestujúcemu známe alebo ktoré mohol predvídať v čase uzavretia zmluvy o balíku cestovných služieb a ktoré sa odvtedy výrazne nezhoršili, nemôžu predstavovať základ pre uplatnenie práva ukončiť uvedenú zmluvu bez zaplatenia stornovacieho poplatku.

- (18) Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti zahŕňajú objektívne situácie, napríklad vojnu, iné vážne bezpečnostné problémy, ako je terorizmus, významné riziká pre ľudské zdravie, ako je napríklad prepuknutie vážnej choroby v mieste určenia cesty, alebo prírodné katastrofy, ako napríklad záplavy, zemetrasenia alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do miesta určenia tak, ako bolo dohodnuté v zmluve o balíku cestovných služieb. Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti by sa nemali vzťahovať len na okolnosti, ktoré objektívne znemožňujú poskytnutie balíka služieb, ale aj na okolnosti, ktoré bez toho, aby bránili takémuto poskytnutiu, spôsobia, že balík služieb nie je možné poskytnúť bez toho, aby boli dotknutí cestujúci vystavení ohrozeniu zdravia a bezpečnosti. V tejto súvislosti môže byť ohrozenie určitých skupín cestujúcich obzvlášť vážne z dôvodu ich zraniteľnosti.

- (19) Úradné oznámenia alebo odporúčania vydané príslušnými orgánmi členského štátu, v ktorých sa cestujúcim odporúča, aby necestovali do určitej oblasti, môžu mať vzhľadom na svoju povahu značnú dôkaznú hodnotu, pokiaľ ide o existenciu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností v krajinách, ktorých sa týkajú, a pokiaľ ide o ich vplyv na poskytnutie dotknutého balíka služieb. Takéto oznámenia alebo odporúčania, alebo skutočnosť, že cestujúci budú v mieste určenia cesty alebo v členskom štáte pobytu alebo odchodu po návrate z cesty alebo dovolenky podliehať vážnym obmedzeniam, ako sú karanténne požiadavky počas dlhšieho obdobia, preto môžu spolu s inými faktormi predstavovať dôležité prvky, ktoré sa majú zohľadniť pri zvažovaní toho, či je ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností odôvodnené. Relevantnosť konkrétnych úradných oznámení alebo odporúčaní pre ukončenie predmetnej zmluvy o balíku cestovných služieb by sa mala posudzovať individuálne v jednotlivých prípadoch, pričom by sa okrem iných faktorov mala zohľadniť povaha predmetných okolností a čas medzi ukončením uvedenej zmluvy a plánovaným začiatkom poskytovania balíka služieb, a teda pravdepodobnosť významnej zmeny týchto okolností. Existencia takýchto oznámení alebo odporúčaní by však nemala byť podmienkou na stanovenie existencie neodvratiteľných a mimoriadnych okolností alebo vplyvu takýchto okolností na poskytovanie balíka služieb.

- (20) Malo by sa tiež objasniť, že 14-dňová lehota na refundáciu, ktorá začína plynúť ukončením zmluvy o balíku cestovných služieb, sa uplatňuje bez ohľadu na to, či cestujúci výslovne požiada o refundáciu.
- (21) S cieľom zabezpečiť účinnú a jednotnú ochranu cestujúcich a rovnaké podmienky pre organizátorov by sa malo stanoviť, že ochrana organizátorov v prípade insolvenencie sa vzťahuje na všetky platby uskutočnené cestujúcimi alebo v ich mene v prípade insolvenencie organizátora vrátane prípadov, keď mal cestujúci právo na refundáciu alebo dostal od organizátora poukážku pred jeho insolvenciou.
- (22) V rámci parametrov stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302 by členské štáty mali určiť svoje systémy ochrany v prípade insolvenencie uplatniteľné na ich území, a to vrátane súvisiacich postupov a metód poskytovania informácií o ochrane v prípade insolvenencie prostredníctvom najúčinnějších dostupných komunikačných kanálov. Je dôležité vyžadovať, aby sa cestujúcim poskytli všetky potrebné informácie, hneď ako dôjde k insolvencii. Členské štáty by preto mali určiť príslušný subjekt alebo subjekty zodpovedné za poskytovanie potrebných informácií.

- (23) Aby sa za každých okolností zabezpečila účinná ochrana cestujúcich v prípade insolvenencie, malo by sa stanoviť, že zábezpeka musí byť dostatočná na pokrytie nákladov na refundácie a v príslušných prípadoch aj na repatriácie. Pri takejto zábezpeke by sa malo zohľadniť, že k insolvencii môže dôjsť v čase, keď má organizátor v držbe najvyššie sumy platieb. Malo by sa zohľadniť každé zvýšenie daných súm v dôsledku vyššieho objemu balíkov služieb predaných v danom období v porovnaní s predpokladaným predajom. Malo by sa objasniť, že členské štáty by mali dohliadať na ochranu organizátorov v prípade insolvenencie a monitorovať dostupnosť ochrany v prípade insolvenencie. Ak je to potrebné na zabezpečenie účinnej ochrany v prípade insolvenencie, členské štáty by mali mať možnosť požadovať ďalšie mechanizmy, ako je napríklad záložný fond, na doplnenie ochrany poskytovanej napríklad poisťovacími zmluvami. Takéto záložné fondy by sa za normálnych okolností mali financovať výlučne z príspevkov organizátorov a členské štáty by ich mali spolufinancovať len vo výnimočných a riadne odôvodnených prípadoch. Pokiaľ takéto opatrenia zahŕňajú štátnu pomoc, uplatňujú sa pravidlá Únie týkajúce sa štátnej pomoci.
- (24) Pokiaľ ide o refundáciu platieb cestujúcich v prípade insolvenencie organizátora, mala by sa spresniť lehota na poskytnutie takejto refundácie po predložení potrebných dokumentov. Informácie, ktoré sa majú poskytnúť cestujúcim v prípade insolvenencie organizátora, by mali zahŕňať informácie o dokumentoch, ktoré musia cestujúci predložiť, aby mohli požiadať o refundáciu svojich platieb. Od cestujúcich by sa malo vyžadovať, aby predložili len tie dokumenty, ktoré sú potrebné na preskúmanie žiadosti v súlade s vnútroštátnymi ustanoveniami a s prihliadnutím na požiadavky konkrétneho subjektu alebo orgánu zodpovedného za bezpečné a efektívne spracovanie žiadostí o refundáciu.

- (25) Je tiež vhodné stanoviť, že členské štáty by mali mať možnosť od predajcov požadovať, aby si okrem organizátorov aj oni zabezpečili ochranu v prípade insolvenčie.
- (26) Malo by sa objasniť, že za výmenu informácií v súvislosti s ochranou v prípade insolvenčie a súvisiacimi záležitosťami, vrátane akýchkoľvek mechanizmov na zabezpečenie včasnej refundácie v prípade ukončenia zmlúv o balíku cestovných služieb, sú zodpovedné centrálné kontaktné miesta.

(27) Je dôležité, aby cestujúci boli riadne informovaní o svojich právach, rozumeli informáciám, ktoré im boli poskytnuté, a aby mali prístup k daným informáciám, keď ich potrebujú. Preto by sa mali vykonať určité zmeny, pokiaľ ide o požiadavky na predzmluvné informácie, obsah zmlúv o balíku cestovných služieb a formuláre štandardných informácií stanovené v prílohe I k smernici (EÚ) 2015/2302. V uvedených formulároch štandardných informácií by sa mal napríklad uviesť obchodník zodpovedný za poskytnutie refundácie v prípade ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb. O práve ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností bez úhrady stornovacieho poplatku by sa malo informovať spolu s možnosťou ukončiť uvedenú zmluvu za stornovací poplatok. Organizátori by okrem toho mali mať povinnosť pripojiť k zmluve o balíku cestovných služieb formulár štandardných informácií, aby ho cestujúci mali k dispozícii po uzavretí uvedenej zmluvy, spolu s kontaktnými údajmi príslušných obchodníkov. Informácie by sa mali cestujúcim poskytovať jasným a zrozumiteľným spôsobom a v príslušných prípadoch v súlade s požiadavkami na prístupnosť stanovenými v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882⁶. Malo by sa pripomenúť, že ak dotknuté služby patria do rozsahu pôsobnosti smernice (EÚ) 2019/882, prístupnosť pre osoby so zdravotným postihnutím sa má zabezpečiť v súlade s požiadavkami na prístupnosť stanovenými v prílohe I k uvedenej smernici.

⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) S cieľom zvýšiť účinnosť smernice (EÚ) 2015/2302 by sa od organizátorov malo vyžadovať, aby pri vybavovaní sťažností dodržiavali určité štandardy vrátane povinnosti potvrdiť prijatie v lehote siedmich dní a poskytnúť odôvodnenú odpoveď v lehote 60 dní. V prípadoch, keď sa komunikácia uskutočňuje poštou, sa predpokladá, že organizátor splnil uvedené povinnosti, ak je dátum poštovej pečiatky v rámci príslušných lehôt.

- (29) Pre presadzovanie práv cestujúcich podľa smernice (EÚ) 2015/2302 je dôležitý aj prístup k spravodlivým a účinným mechanizmom riešenia sporov. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ⁷, ktorou sa stanovujú minimálne požiadavky na subjekty alternatívneho riešenia sporov, pokiaľ ide o spotrebiteľské spory, ktoré musia byť zriadené v každom členskom štáte, sa vzťahuje aj na spory medzi cestujúcimi a obchodníkmi podľa smernice (EÚ) 2015/2302. V smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2025/2647⁸, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ s cieľom posilniť prístup spotrebiteľov k alternatívnemu riešeniu sporov, sa členským štátom ukladá povinnosť podporovať účasť obchodníkov a spotrebiteľov na alternatívnom riešení sporov. V jej odôvodneniach sa uvádza, že osobitná pozornosť by sa mala venovať účasti obchodníkov a spotrebiteľov na mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov v konkrétnych odvetviach. V prípade zmlúv o balíku cestovných služieb by malo byť naďalej povinné, aby obsahovali informácie o mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov podľa smernice 2013/11/EÚ a v príslušných prípadoch o subjekte alternatívneho riešenia sporov, do ktorého príslušnosti daný obchodník patrí. Obchodníci by mali cestujúcich informovať o dostupných mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov aj v prípade negatívnej odpovede na sťažnosť, ktorú dostali od cestujúceho.

⁷ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2025/2647 zo 16. decembra 2025, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa menia smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 po ukončení činnosti európskej platformy na riešenie sporov online (Ú. v. EÚ L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Táto smernica je v súlade so základnými právami a zásadami zakotvenými v Charte základných práv Európskej únie (ďalej len „charta“). Táto smernica je predovšetkým v súlade so slobodou podnikania ustanovenou v článku 16 charty a zároveň sa ňou zabezpečuje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa v Únii v súlade s článkom 38 charty.
- (31) Komisia by mala predložiť Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice do piatich rokov po nadobudnutí jej účinnosti. Hoci sa vplyv tejto smernice na podniky v oblasti cestovného ruchu vrátane mikroorganizátorov a malých a stredných organizátorov už dôkladne posúdil, je vhodné, aby sa v uvedenej správe zohľadnil vplyv jej uplatňovania na takýchto organizátorov. Okrem toho by uvedená správa mala obsahovať posúdenie uplatňovania článku 5a smernice (EÚ) 2015/2302. V prípade potreby by sa k uvedenej správe mali priložiť legislatívne návrhy.

- (32) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu v súvislosti s balíkmi cestovných služieb a k dosiahnutiu vysokej a čo najjednoduchšej úrovne ochrany spotrebiteľa v tomto odvetví, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale z dôvodov jeho rozsahu a účinku ho možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku táto smernica neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (33) Smernica (EÚ) 2015/2302 by sa preto mala zodpovedajúcim spôsobom zmeniť,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1
Zmeny smernice (EÚ) 2015/2302

Smernica (EÚ) 2015/2302 sa mení takto:

1. Názov sa nahrádza takto:

„Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb, 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“

2. Článok 1 sa nahrádza takto:

„Článok 1
Predmet úpravy

Účelom tejto smernice je prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a dosiahnutiu vysokej a čo najjednoduchšej úrovne ochrany spotrebiteľa a aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, ktoré sa týkajú zmlúv medzi cestujúcimi a obchodníkmi o balíkoch cestovných služieb, a určitých aspektov zmlúv medzi organizátormi balíkov služieb a poskytovateľmi cestovných služieb a osobitných požiadaviek na informácie uplatniteľných v určitých situáciách, ktoré nevedú k vytvoreniu balíka služieb.“

3. Článok 2 sa mení takto:

a) odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. Táto smernica sa vzťahuje na balíky služieb ponúkané na predaj alebo predávané obchodníkmi cestujúcim a na osobitné požiadavky na informácie uplatniteľné v určitých situáciách, ktoré nevedú k vytvoreniu balíka služieb. Vzťahuje sa aj na právo organizátorov na refundáciu od poskytovateľov cestovných služieb v prípadoch zrušenia alebo neposkytnutia služby, ktorá je súčasťou balíka cestovných služieb.“;

b) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Táto smernica sa nevzťahuje na:

- a) balíky služieb na obdobie kratšie ako 24 hodín, pokiaľ v nich nie je zahrnutý nocľah;
- b) balíky služieb ponúkané príležitostne a bez účelu zisku a len obmedzenej skupine cestujúcich;
- c) balíky služieb zakúpené na základe všeobecnej dohody o zabezpečení služobných ciest uzatvorenej medzi obchodníkom a inou fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá koná na účely súvisiace s jej obchodnou alebo podnikateľskou činnosťou, remeslom alebo profesiou.“

4. Článok 3 sa mení takto:

a) bod 2 sa nahrádza takto:

„2. „balík služieb“ je kombinácia aspoň dvoch rôznych druhov cestovných služieb na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ak:

- a) uvedené služby skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo v súlade s jeho výberom, pred uzavretím jednej zmluvy o všetkých službách, alebo
- b) bez ohľadu na to, či sa uzavru samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb, ide o služby:
 - i) zakúpené na jednom predajnom mieste, pričom si ich cestujúci zvolil skôr, než súhlasil so zaplatením;
 - ii) ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú alebo celkovú cenu bez ohľadu na akékoľvek oddelené účtovanie;
 - iii) propagované alebo predávané pod názvom „balík služieb“ alebo pod podobným názvom;

- iv) kombinované po uzavretí zmluvy, na základe ktorej obchodník oprávňuje cestujúceho na výber spomedzi rôznych druhov cestovných služieb, alebo
- v) zakúpené od jednotlivého obchodníka alebo obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných procesov, v rámci ktorých sa osobné údaje cestujúceho, prostredníctvom ktorých ho možno identifikovať ako zmluvnú stranu, zasielajú od obchodníka, s ktorým sa uzatvára prvá zmluva, inému obchodníkovi alebo iným obchodníkom, a zmluva s týmto iným obchodníkom alebo týmito inými obchodníkmi sa uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.

Kombinácia cestovných služieb, v rámci ktorej je najviac jeden druh cestovnej služby uvedený v bode 1 písm. a), b) alebo c) kombinovaný s jednou alebo viacerými službami cestovného ruchu uvedenými v bode 1 písm. d), nie je balíkom služieb, ak služby uvedené v bode 1 písm. d):

- a) nepredstavujú aspoň 25 % z hodnoty kombinácie, nepropagujú sa ako podstatný prvok kombinácie ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo
- b) sa vybrali a zakúpili až po začatí poskytovania cestovnej služby uvedenej v bode 1 písm. a), b) alebo c);“;

b) bod 5 sa vypúšťa;

c) bod 7 sa nahrádza takto:

„7. „obchodník“ je akákoľvek fyzická osoba alebo akákoľvek právnická osoba bez ohľadu na to, či je v súkromnom alebo verejnom vlastníctve, ktorá v súvislosti so zmluvami, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely, ktoré sa týkajú jej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, remesla alebo povolania, v pozícii organizátora, predajcu, alebo poskytovateľa cestovných služieb, a to aj prostredníctvom inej osoby konajúcej v jej mene alebo z jej poverenia;

d) bod 12 sa nahrádza takto:

„12. „neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti“ sú objektívne okolnosti, ktoré strana, ktorá sa na takéto okolnosti odvoláva, nemôže ovplyvniť, a ktorých dôsledkom nemohla zabrániť, ani keby sa prijali všetky primerané opatrenia;“

5. V článku 5 sa odsek 1 mení takto:

a) v písmene a) sa bod viii) nahrádza takto:

„viii) informácia o tom, či sú cestovné služby zahrnuté v balíku služieb vo všeobecnosti prístupné osobám so zníženou pohyblivosťou bez ohľadu na to, či je táto znížená pohyblivosť spôsobená zdravotným postihnutím alebo inými príčinami, a bez ohľadu na to, či je táto znížená pohyblivosť trvalá alebo dočasná, a na žiadosť cestujúceho aj ďalšie informácie o prístupnosti alebo vhodnosti balíka služieb vzhľadom na osobitné potreby, ktoré cestujúci oznámil;“;

b) písmeno b) sa nahrádza takto:

„b) obchodné meno a geografická adresa organizátora a v príslušných prípadoch predajcu, ako aj ich telefónne číslo a v príslušných prípadoch elektronická adresa, ktoré cestujúcemu umožnia rýchlo kontaktovať organizátora a v príslušných prípadoch predajcu a účinne s nimi komunikovať;“;

c) písmeno d) sa nahrádza takto:

„d) spôsob platby vrátane akýchkoľvek existujúcich vernostných bodov alebo iných výhod v rámci systému odmeňovania a každej sumy alebo percentuálneho podielu z ceny, ktoré sa majú zaplatiť ako záloha, a harmonogramu na zaplatenie zostatku alebo finančné záruky, ktoré má cestujúci zaplatiť alebo poskytnúť;“;

d) písmeno f) sa nahrádza takto:

„f) relevantné všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách vrátane približných lehôt na získanie víz a informácie o zdravotných formalitách v krajinách určenia a tranzitu;“;

e) písmeno g) sa nahrádza takto:

„g) informácie, že cestujúci má právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb, a to za platbu primeraného a odôvodneného stornovacieho poplatku alebo v príslušných prípadoch štandardného stornovacieho poplatku, ktorý požaduje organizátor, v súlade s článkom 12 ods. 1, a že cestujúci má právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb bez zaplataenia stornovacieho poplatku v prípade neodvratiteľných a mimoriadnych okolností v súlade s článkom 12 ods. 2;“

6. Vkladá sa tento článok:

„Článok 5a

Predzmluvné informácie v osobitných situáciách pri rezervácii

1. Bez toho, aby bol dotknutý článok 23, v tých situáciách pri rezervácii, ktoré nevedú k vytvoreniu balíka služieb a v ktorých obchodník vyzve cestujúceho, aby si zakúpil ďalší druh cestovnej služby na tú istú cestu alebo dovolenku, obchodník pri tejto výzve informuje cestujúceho jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom, že ak cestujúci po tom, čo súhlasil so zaplatením za prvý druh cestovnej služby, následne súhlasí s tým, že zaplatí za ďalší druh cestovnej služby, prvý druh cestovnej služby a ďalší druh cestovnej služby nebudú predstavovať balík služieb a cestujúci nebude môcť využívať práva uplatniteľné na balíky služieb podľa tejto smernice.
2. Ak obchodník adresuje cestujúcemu výzvu uvedenú v odseku 1 pred tým, ako cestujúci súhlasí so zaplatením za prvý druh cestovnej služby, ale neposkytne informácie podľa uvedeného odseku, a cestujúci následne súhlasí so zaplatením za takýto ďalší druh cestovnej služby na tom istom predajnom mieste do 24 hodín po tom, ako cestujúci súhlasil so zaplatením za prvý druh cestovnej služby, príslušné cestovné služby predstavujú balík služieb a obchodník sa považuje za organizátora tohto balíka služieb.“

7. Článok 7 sa mení takto:

a) v odseku 2 sa písmeno b) nahrádza takto:

„b) informácie:

- i) o tom, že organizátor je zodpovedný za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve o balíku cestovných služieb v súlade s článkom 13, za každú refundáciu, ktorá sa má poskytnúť v dôsledku ukončenia uvedenej zmluvy alebo jej zmien, a za poskytnutie pomoci v súlade s článkom 16, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach;
- ii) v príslušných prípadoch o tom, že cestujúci môže organizátora kontaktovať aj prostredníctvom predajcu;“;

b) v odseku 2 sa písmeno g) nahrádza takto:

„g) informácie o mechanizmoch vybavovania sťažností vrátane jazyka alebo jazykov, v ktorých možno sťažnosť podať a v ktorých sa bude vybavovať, a fyzickej alebo elektronickej adresy, na ktorú možno sťažnosti podať, ako aj informácie o mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ* a v príslušných prípadoch o subjekte alternatívneho riešenia sporov, do ktorého príslušnosti obchodník patrí;

* Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“;

c) vkladá sa tento odsek:

„2a. K zmluve o balíku cestovných služieb sa pripojí príslušný informačný formulár uvedený v prílohe I a prístupní sa cestujúcemu na trvanlivom nosiči v čase uzavretia uvedenej zmluvy. Zmluva o balíku cestovných služieb musí obsahovať jasný odkaz na uvedený informačný formulár.“

8. Článok 12 sa mení takto:

a) odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. Členské štáty zabezpečia, aby mal cestujúci právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak cestujúci ukončí zmluvu o balíku cestovných služieb podľa tohto odseku, môže sa od neho požadovať, aby organizátorovi zaplatil primeraný a odôvodnený stornovací poplatok pod podmienkou, že sa v zmluve stanovuje možnosť účtovať takýto poplatok.

V zmluve o balíku cestovných služieb uvedenej v prvom pododseku sa môže:

- a) stanoviť primeraný štandardný stornovací poplatok na základe času ukončenia zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb a očakávaných úspor nákladov a príjmu z náhradného poskytnutia cestovných služieb vo forme pevných súm alebo percentuálnych podielov ceny balíka služieb alebo vo forme podobnej metódy výpočtu alebo
- b) stanoviť, že stornovací poplatok zodpovedá cene balíka služieb zníženej o príslušné úspory nákladov a o príjem z alternatívneho poskytnutia cestovných služieb alebo nižšej sume, na ktorej sa zmluvné strany dohodli.

Ak sa v zmluve o balíku cestovných služieb stanovuje, že sa môže účtovať stornovací poplatok, ale neuvádzajú sa žiadne ďalšie špecifikácie, stornovací poplatok zodpovedá cene balíka služieb zníženej o príslušné úspory nákladov a príjem z alternatívneho poskytnutia cestovných služieb alebo nižšej sume, na ktorej sa zmluvné strany dohodli.

Na žiadosť cestujúceho poskytne organizátor odôvodnenie príslušných stornovacích poplatkov.“;

b) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Bez ohľadu na odsek 1 má cestujúci právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb bez zaplatenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku, keď možno odôvodnene očakávať, že plnenie zmluvy o balíku cestovných služieb bude významne ovplyvnené neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami, ktoré nastali v mieste odchodu alebo ktoré nastali v mieste určenia alebo jeho bezprostrednej blízkosti, alebo ktoré majú vplyv na cestu cestujúceho do uvedeného miesta určenia alebo z neho. V prípade ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb podľa tohto odseku má cestujúci právo na úplnú refundáciu všetkých platieb za balík služieb, ale nemá právo na dodatočnú náhradu.“;

c) odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Organizátor poskytne akúkoľvek refundáciu požadovanú podľa odsekov 2 a 3, alebo pokiaľ ide o odsek 1, vráti všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene za balík služieb, znížené o primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. Organizátor poskytne takúto refundáciu alebo vráti dané platby cestujúcemu bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní po ukončení zmluvy o balíku cestovných služieb bez toho, aby o to musel cestujúci vopred požiadať. Ak platobné údaje cestujúceho už nie sú platné, uvedená 14-dňová lehota na refundáciu začína plynúť od okamihu, keď cestujúci poskytne organizátorovi správne platobné údaje.

Ak sa organizátor a cestujúci do 14 dní po ukončení zmluvy o balíku cestovných služieb podľa odseku 1, 2 alebo 3 dohodnú na náhradnom balíku služieb rovnakej alebo vyššej kvality, cestujúci nemá právo na refundáciu ani vrátenie platieb. Ak cestujúci prijme náhradný balík služieb nižšej kvality alebo ceny, organizátor refunduje cestujúcemu sumu zodpovedajúcu rozdielu medzi vyššou zaplatenou cenou a nižšou cenou náhradného balíka služieb najneskôr do 14 dní po dosiahnutí dohody o náhradnom balíku služieb.

Ak členské štáty zavedú alebo zachovajú mechanizmy zamerané na zabezpečenie toho, aby sa refundácie poskytovali cestujúcim po ukončení zmlúv o balíku cestovných služieb v súlade s odsekmi 2 a 3 tohto článku v lehote stanovenej v prvom pododseku tohto odseku, informujú o týchto mechanizmoch Komisiu a centrálné kontaktné miesta ostatných členských štátov uvedené v článku 18 ods. 2.“

9. Vkladá sa tento článok:

„Článok 12a

Poukážky

1. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb podľa článku 10, 11 alebo 12 mal organizátor právo poskytnúť cestujúcemu možnosť prijať namiesto refundácie poukážku zodpovedajúcu aspoň sume refundácie, na ktorú má cestujúci právo (ďalej len „právo cestujúceho na refundáciu“). Organizátor môže ponúknuť poukážku vo vyššej hodnote, ako je výška práva cestujúceho na refundáciu.
2. Cestujúci môže použiť poukážku na akúkoľvek cestovnú službu, ktorú ponúka organizátor, a môže si poukážku uplatniť po častiach.
3. Organizátori nesmú pri rezervácii cestovných služieb znevýhodňovať držiteľov poukážok oproti ostatným cestujúcim.

4. Organizátor pri ponúkaní poukážky cestujúcemu a pred tým, ako ju cestujúci výslovne prijme, tohto cestujúceho jasne a zreteľne informuje na trvanlivom nosiči:
- a) o tom, že cestujúci má právo na refundáciu do 14 dní a nie je povinný poukážku prijať;
 - b) o hodnote poukážky;
 - c) o výške práva cestujúceho na refundáciu a o tom, že táto suma je krytá ochranou v prípade insolvenencie organizátora;
 - d) o tom, že poukážku možno použiť v plnom rozsahu alebo čiastočne a že ju možno použiť na akúkoľvek cestovnú službu, ktorú organizátor ponúka, a že ak sa poukážka použije na rezerváciu samostatnej cestovnej služby, na danú zmluvu sa nebude vzťahovať ochrana stanovená v tejto smernici;
 - e) o období platnosti poukážky;
 - f) o tom, že poukážku možno postúpiť len raz a že postúpenie je bez poplatku;
 - g) o tom, že ak poukážka nebola uplatnená do plnej výšky práva cestujúceho na refundáciu do konca obdobia jej platnosti, cestujúcemu sa zostatok uvedeného práva na refundáciu vyplatí v lehote 14 dní po skončení uvedeného obdobia platnosti bez toho, aby bolo potrebné o to vopred požiadať.

5. Poukážka sa vydáva na trvanlivom nosiči a obsahuje informácie uvedené v odseku 4 písm. b) až g) a vyjadrené jasným a zrozumiteľným spôsobom. Uvedie sa v nej aj obchodné meno organizátora, informácie, ktoré sú cestujúci povinní poskytnúť organizátorovi na to, aby bolo postúpenie poukážky inej osobe platné, a dátum začiatku a konca obdobia platnosti.
6. Poukážka je platná najviac 12 mesiacov odo dňa, keď ju cestujúci výslovne prijme v súlade s odsekom 4. Toto obdobie platnosti sa môže predĺžiť len raz, a to najviac o 12 mesiacov pod podmienkou, že obe zmluvné strany vyjadria s týmto predĺžením výslovný súhlas na trvanlivom nosiči.
7. Právo cestujúceho na refundáciu sa počas platnosti poukážky pozastaví pod podmienkou, že cestujúci dostal informácie uvedené v odseku 4 a výslovne prijal poukážku na trvanlivom nosiči namiesto refundácie. Zmluvné strany sa môžu kedykoľvek dohodnúť na úplnej alebo čiastočnej refundácii pred tým, ako sa poukážka uplatní alebo ako sa skončí jej platnosť. Právo cestujúceho na refundáciu zaniká, keď sa poukážka uplatní do plnej výšky uvedeného práva na refundáciu.
8. Pozastavenie práva cestujúceho na refundáciu sa skončí:
 - a) po uplynutí platnosti poukážky, ak poukážka nebola uplatnená do výšky práva cestujúceho na refundáciu, alebo

- b) ak sa zmluvné strany pred uplynutím platnosti poukážky dohodnú na refundácii akéhokoľvek zostatku práva cestujúceho na refundáciu alebo
 - c) v prípade insolvenencie organizátora.
9. Organizátor poskytne cestujúcemu refundáciu bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní po skončení pozastavenia práva cestujúceho na refundáciu v súlade s odsekom 8 písm. a) a b) bez toho, aby o to cestujúci musel vopred požiadať.
10. Cestujúci môžu poukážku postúpiť inej osobe len raz. Postúpenie je platné len vtedy, ak cestujúci, ktorý poukážku postupuje, informuje o postúpení organizátora na trvanlivom nosiči a poskytne osobné údaje nadobúdateľa potrebné na to, aby si nadobúdateľ mohol uplatniť poukážku alebo aby sa mu mohla poskytnúť refundácia na konci platnosti poukážky. Organizátor bez zbytočného odkladu potvrdí na trvanlivom nosiči postúpenie poukážky. Organizátori si za postúpenie nesmú účtovať žiadny poplatok.“

10. Vkladá sa tento článok:

„Článok 16a

Vybavovanie sťažností

1. Organizátor zabezpečí, aby ho bolo možné ľahko kontaktovať prostredníctvom kontaktných miest uvedených v súlade s článkom 7 ods. 2 písm. d) a aby bol schopný účinne reagovať na podnety cestujúcich alebo v ich mene, a to najmä na tie, ktoré sa týkajú poskytnutia pomoci podľa článku 16, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, alebo akéhokoľvek nesúladu so zmluvou, ku ktorému dôjde počas poskytovania balíka služieb, a súvisiacich prostriedkov nápravy stanovených v článku 13.
2. Organizátor musí mať okrem toho zavedené opatrenia na účinné vybavovanie iných druhov sťažností, než sú sťažnosti uvedené v odseku 1.

Organizátor potvrdí prijatie takýchto sťažností na trvanlivom nosiči do siedmich dní od ich prijatia a poskytne cestujúcemu odôvodnenú odpoveď na trvalom nosiči do 60 dní odo dňa podania sťažnosti.

Členské štáty môžu stanoviť kratšie lehoty, než sa uvádza v druhom pododseku tohto odseku.

3. Pokiaľ organizátor v plnej miere neakceptuje sťažnosť cestujúceho, informuje cestujúceho vo svojej odôvodnenej odpovedi o akýchkoľvek mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov podľa smernice 2013/11/EÚ, ktoré má cestujúci v danej veci k dispozícii.“

11. Článok 17 sa nahrádza takto:

„Článok 17

Účinnosť a rozsah ochrany v prípade insolventie

1. Členské štáty zabezpečia, aby organizátori usadení na ich území poskytovali zábezpeku refundácie všetkých platieb uskutočnených cestujúcimi alebo v ich mene v prípade insolventie organizátora. Uvedená zábezpeka zahŕňa ochranu uskutočnených platieb v prípadoch, keď sa balík služieb úplne alebo čiastočne neposkytol v dôsledku insolventie organizátora alebo keď má cestujúci právo na refundáciu. Ak cestujúci dostane poukážku, zábezpeka sa obmedzí na výšku práva cestujúceho na refundáciu. Ak je v zmluve o balíku cestovných služieb zahrnutá spätočná cesta, organizátori tiež poskytnú zábezpeku repatriácie cestujúceho. Môže sa ponúknuť pokračovanie poskytovania balíka služieb.

Organizátori, ktorí nie sú usadení v členskom štáte a ktorí predávajú alebo ponúkajú na predaj balíky služieb v niektorom členskom štáte alebo akýmkoľvek spôsobom smerujú takéto činnosti na niektorý členský štát, majú povinnosť poskytovať zábezpeku v súlade s právom tohto členského štátu.

2. Zábezpeka uvedená v odseku 1 je účinná a vzťahuje sa na rozumne predvídateľné náklady. Vzťahuje sa na sumy platieb za balíky služieb uskutočnené cestujúcimi alebo v ich mene, pričom sa zohľadňuje dĺžka obdobia uplynutá od prijatia akýchkoľvek platieb do dokončenia poskytovania balíkov služieb, ako aj odhadované náklady na repatriáciu v prípade insolvenencie organizátora. Zábezpeka musí byť vždy dostatočná na pokrytie nákladov na refundáciu a v príslušných prípadoch repatriáciu. Pri zábezpeke sa zohľadňuje skutočnosť, že k insolvenciám môže dôjsť, keď majú organizátori v držbe najvyššiu sumu platieb. Pri zábezpeke sa zohľadňujú aj všetky zmeny v objeme predaja balíkov služieb.
3. S cieľom zabezpečiť účinnosť ochrany v prípade insolvenencie členské štáty dohliadajú na opatrenia organizátorov usadených na ich území, ktoré sa týkajú ochrany v prípade insolvenencie, a monitorujú dostupnosť riešení v oblasti ochrany v prípade insolvenencie.
4. Ochrana v prípade insolvenencie organizátora sa na cestujúcich vzťahuje bez ohľadu na miesto ich pobytu, miesto odchodu alebo miesto predaja balíka služieb a bez ohľadu na členský štát, v ktorom je subjekt zodpovedný za ochranu v prípade insolvenencie usadený.
5. V prípade, že poskytnutie balíka služieb je ovplyvnené insolvenciou organizátora, zábezpeka je bez poplatku k dispozícii na zabezpečenie repatriácií a v prípade potreby na financovanie ubytovania pred repatriáciou.

6. Refundácia platieb sa cestujúcim poskytne bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do šiestich mesiacov po predložení dokumentov potrebných na posúdenie ich žiadosti.

Vo výnimočných a riadne odôvodnených prípadoch, a to aj vtedy, keď subjekt alebo orgán zodpovedný za spracovanie žiadosti dostane v krátkom čase mimoriadne vysoký počet žiadostí alebo keď insolvenca organizátora ovplyvňuje cestujúcich z niekoľkých členských štátov, sa refundácia platieb poskytne do deviatich mesiacov po predložení potrebných dokumentov.

Členské štáty môžu stanoviť kratšie lehoty, než sa uvádza v prvom a druhom pododseku.

7. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade insolvencie organizátora dostali cestujúci bez zbytočného odkladu prostredníctvom vhodných komunikačných kanálov informácie, aspoň pokiaľ ide o:
 - a) skutočnosť, že organizátor sa dostal do insolvencie,
 - b) názov a kontaktné údaje subjektu zodpovedného za ochranu v prípade insolvencie alebo v príslušných prípadoch názov a kontaktné údaje príslušného orgánu;

- c) ich práva vo vzťahu k balíkom služieb, ktorých poskytovanie sa už začalo alebo ktoré stále môžu byť poskytnuté, a
 - d) dokumenty, ktoré cestujúci musia predložiť, aby mohli požiadať o refundáciu.
8. Každý členský štát zabezpečí, aby boli verejne prístupné a aktualizované online zoznamy všetkých organizátorov a v príslušných prípadoch predajcov usadených na jeho území, na ktorých sa vzťahuje ochrana v prípade insolvenencie podľa vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa transponuje táto smernica. Členské štáty poskytujú Komisii odkazy na webové sídla svojich zoznamov spolu s oznámením vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa transponuje táto smernica, a bezodkladne jej oznamujú všetky zmeny týchto odkazov. Komisia na svojom webovom sídle zverejní zoznam odkazov, ktoré jej poskytli členské štáty. Komisia uvedený zoznam bez zbytočného odkladu aktualizuje vždy, keď jej niektorý z členských štátov oznámi nový odkaz.
9. Ak je to odôvodnené vzhľadom na platby prijaté predajcami, členské štáty môžu od predajcov požadovať, aby si okrem organizátorov aj oni zabezpečili ochranu v prípade insolvenencie, a to bez toho, aby bol dotknutý článok 13 ods. 1 druhý pododsek.“

12. Článok 18 sa mení takto:

a) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Členské štáty určia centrálné kontaktné miesta na uľahčenie administratívnej spolupráce a dohľadu nad organizátormi pôsobiacimi v rôznych členských štátoch a na výmenu informácií v súvislosti s ochranou v prípade insolvenčnej a s akýmkoľvek mechanizmom zavedeným na zabezpečenie účinnosti refundácie po ukončení zmlúv o balíku cestovných služieb. Členské štáty oznámia kontaktné údaje uvedených kontaktných miest všetkým ostatným členským štátom a Komisii.“;

b) odsek 3 sa nahrádza takto:

„3. Centrálné kontaktné miesta si navzájom sprístupňujú všetky potrebné informácie o svojich vnútroštátnych požiadavkách na ochranu v prípade insolvenčnej a o totožnosti subjektu alebo subjektov, ktoré sú zodpovedné za ochranu v prípade insolvenčnej, pokiaľ ide o konkrétnych organizátorov usadených na ich území.“;

c) odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Ak má členský štát pochybnosti o ochrane v prípade insolvenčie určitého organizátora, požiada o objasnenie členský štát, v ktorom je organizátor usadený. Členské štáty odpovedajú na žiadosti z iných členských štátov čo najskôr, pričom zohľadňujú naliehavosť a zložitosť veci. Prvá odpoveď v každom prípade zahŕňa totožnosť organizátora alebo v príslušných prípadoch predajcu a subjektu alebo subjektov zodpovedných za ochranu v prípade insolvenčie. Zasiela sa najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.“

13. Kapitola VI obsahujúca článok 19 sa vypúšťa.

14. V článku 21 sa prvý odsek nahrádza takto:

„Členské štáty zabezpečia, aby bol obchodník zodpovedný za všetky chyby zapríčinené technickými poruchami v rezervačnom systéme, ktoré mu možno pripísať, a pokiaľ obchodník súhlasil s tým, že zabezpečí rezerváciu balíka služieb, aj za chyby vzniknuté počas rezervačného procesu.“

15. Článok 22 sa nahrádza takto:

„Článok 22

Právo na nápravu a právo organizátorov na refundáciu

1. V prípadoch, keď organizátor alebo, v súlade s článkom 13 ods. 1 druhým pododsekom alebo článkom 20, predajca zaplatí náhradu, prizná zníženie ceny alebo splní iné povinnosti, ktoré mu ukladá táto smernica, členské štáty zabezpečia, aby organizátor alebo predajca mal právo domáhať sa nápravy od každej tretej strany, ktorá prispela k udalosti, na základe ktorej vznikla povinnosť náhrady, zníženia ceny alebo iné povinnosti.
2. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že poskytovateľ cestovných služieb zruší službu, ktorá je súčasťou balíka služieb, alebo ju neposkytne, tento poskytovateľ služieb do siedmich dní refundoval organizátorovi všetky platby, ktoré organizátor za uvedenú službu uskutočnil. Uvedená sedemdnňová lehota začína plynúť dňom nasledujúcim po zrušení služby alebo v deň, keď sa mala služba poskytnúť, podľa toho, čo nastane skôr.“

16. V článku 23 sa odsek 1 nahrádza takto:

- „1. Vyhlásenie organizátora balíka služieb, že koná výlučne ako poskytovateľ cestovnej služby, ako sprostredkovateľ alebo v inej pozícii, alebo že balík služieb nepredstavuje balík služieb, nezbavuje tohto organizátora povinností uložených podľa tejto smernice.“

17. Príloha I sa nahrádza textom uvedeným v prílohe k tejto smernici.
18. Príloha II sa vypúšťa.

Článok 2

Podávanie správ zo strany Komisie a preskúmanie

Komisia do ... [päť rokov po nadobudnutí účinnosti tejto pozmeňujúcej smernice] predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tejto smernice. Uvedená správa obsahuje najmä posúdenie uplatňovania článku 5a smernice (EÚ) 2015/2302, vloženého článkom 1 bodom 6 tejto smernice, a zohľadní sa v nej vplyv na mikroorganizátorov a na malých a stredných organizátorov.

V prípade potreby sa k správe pripoja legislatívne návrhy.

Článok 3

Transpozícia

1. Členské štáty prijímú a uverejnia do ... [28 mesiacov po nadobudnutí účinnosti tejto pozmeňujúcej smernice] opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Bezodkladne o tom informujú Komisiu.

Tieto opatrenia uplatňujú od ... [34 mesiacov po dni nadobudnutia účinnosti tejto pozmeňujúcej smernice].

Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upravujú členské štáty.

2. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných opatrení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímajú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 4

Nadobudnutie účinnosti

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom nasledujúcim po jej uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Článok 5

Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Štrasburgu

Za Európsky parlament
predsedníčka

Za Radu
predseda/predsedníčka

PRÍLOHA

„PRÍLOHA I

Časť A

Formulár štandardných informácií pre zmluvy o balíku cestovných služieb v prípade, že existuje možnosť použitia hypertextových odkazov

HLAVNÉ PRÁVA CESTUJÚCEHO

Kombinácia cestovných služieb, ktorá vám je ponúkaná, predstavuje balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb.

Budú sa preto na vás vzťahovať všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb. Spoločnosť XY ako organizátor tohto balíka služieb [(vo vhodných prípadoch podľa platného vnútroštátneho práva) a spoločnosť XZ ako predajca]¹ [nesie/nesú] v plnej miere zodpovednosť za riadne poskytnutie balíka služieb.

Vaše platby určené spoločnosti XY [(vo vhodných prípadoch) a spoločnosti YZ¹] sú okrem toho v súlade s právom chránené, a ak je do balíka služieb zahrnutá spiatočná cesta, je zaručená vaša repatriácia, ak sa [uvedená spoločnosť/uvedené spoločnosti¹] [dostane /dostanú] do insolvenčie.

Ďalšie informácie o hlavných právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o zmenách zmluvy, zrušeníach, refundácii, zodpovednosti za to, ak služby neboli poskytnuté riadne, a o ochrane v prípade insolvenčie, ako aj o subjektoch, ktoré sa majú kontaktovať, možno získať tu (poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu).

¹ Správnu alternatívu zvolia členské štáty s prihliadnutím na ich transpozíciu smernice.

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

Informácie

- Pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci všetky základné informácie o balíku služieb vrátane informácií o cene a platbách splatných v čase rezervácie.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci zmluvu na trvanlivom nosiči (napríklad v papierovej forme alebo e-mailom).

Zodpovedný obchodník a kontaktné miesta

- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v balíku služieb. Uvedený obchodník je organizátorom balíka služieb, ako sa uvádza v texte vyššie v rámciku a v zmluve. Zmluva musí obsahovať kontaktné údaje organizátora.
- Ak sa balík služieb predáva prostredníctvom predajcu (napríklad cestovnej agentúry), cestujúci sa môžu obrátiť aj na predajcu, ak sa vyskytnú problémy alebo chcú zaslať správu organizátorovi. Kontaktné údaje predajcu sú uvedené aj v zmluve. V závislosti od príslušného vnútroštátneho práva môžu byť za poskytovanie balíka služieb zodpovední aj predajcovia.

- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta, prostredníctvom ktorých sa môžu počas cesty alebo dovolenky spojiť s organizátorom alebo predajcom.

Postúpenie zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spolplatnené. Cestujúci musí postúpenie oznámiť organizátorovi alebo v príslušných prípadoch predajcovi s primeraným predstihom.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva) a ak sa tak výslovne stanovuje v zmluve, a nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môžu zmluvu ukončiť a v takom prípade sa im vrátia ich peniaze. Ak si organizátor v zmluve vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa príslušné náklady znížia.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku a poskytnú sa im úplná refundácia všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom jeho poskytovania, cestujúci majú právo na refundáciu a vo vhodných prípadoch na náhradu.

- Cestujúci môžu pred začiatkom poskytovania balíka služieb ukončiť zmluvu bez zaplata stornovacieho poplatku, ak cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Príklady neodvratiteľných a mimoriadnych okolností zahŕňajú prírodné katastrofy, vážne bezpečnostné problémy alebo riziká pre verejné zdravie, pri ktorých možno odôvodnene očakávať, že ovplyvnia balík služieb.
- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť, a to aj z osobných dôvodov, za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. Cestujúci musia byť informovaní o takýchto poplatkoch pred uzatvorením zmluvy a v zmluve.

Refundácia

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúcim sa musí poskytnúť refundácia ich platieb (vo vhodných prípadoch s prihliadnutím na stornovacie poplatky) do 14 dní, pokiaľ sa zmluvné strany v uvedenej 14-dňovej lehote nedohodnú na náhradnom balíku služieb. Za poskytnutie refundácie je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v súlade s príslušným vnútroštátnym právom, za poskytnutie refundácie je zodpovedný aj predajca.
- Ak organizátor do 14 dní ponúkne za akúkoľvek ním ponúkanú cestovnú službu poukážku namiesto refundácie, cestujúci dostanú informácie o svojich právach v súvislosti s poukážkou a môžu sa rozhodnúť, či ju prijmú.

Problémy počas cesty alebo dovolenky

- Organizátor je povinný napraviť problémy, ktoré sa vyskytli počas poskytovania balíka služieb. Cestujúci musia informovať organizátora o problémoch, s ktorými sa stretnú.
- Ak nie je možné poskytnúť významné prvky balíka služieb tak, ako bolo dohodnuté, organizátor musí ponúknuť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek poplatku, ak cestovné služby nie sú poskytované v súlade so zmluvou a táto situácia podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor vzniknutý problém nenapraví.
- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny alebo na náhradu škody, alebo oboje, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne v zmysle podmienok stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytnutím informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade insolvenencie

- Ak sa organizátor dostane do insolvenencie, platby cestujúcich budú refundované. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade insolvenencie pri platbách určených predajcom. Ak sa organizátor alebo v príslušných prípadoch predajca dostane do insolvenencie po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa spiatočnú cestu, je zaručená repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade insolvenencie s WX (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade insolvenencie, napr. záručný fond alebo poisťovňa). Cestujúci sa môžu obrátiť na uvedený subjekt alebo v príslušných prípadoch na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, e-mailu a telefónneho čísla), ak sú cestovné služby odmietnuté z dôvodu insolvenencie XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [hypertextový odkaz]

Časť B

Formulár štandardných informácií pre zmluvy o balíku cestovných služieb v situáciách, ktoré nie sú upravené v časti A

HLAVNÉ PRÁVA CESTUJÚCEHO

Kombinácia cestovných služieb, ktorá vám je ponúkaná, predstavuje balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302.

Budú sa preto na vás vzťahovať všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb. Spoločnosť XY ako organizátor tohto balíka služieb [(vo vhodných prípadoch podľa platného vnútroštátneho práva) a spoločnosť XZ ako predajca]¹ [nesie/nesú] v plnej miere zodpovednosť za riadne poskytnutie balíka služieb.

Vaše platby určené spoločnosti XY [(vo vhodných prípadoch) a spoločnosti YZ¹] sú okrem toho v súlade s právom chránené, a ak je do balíka služieb zahrnutá spätočná cesta, je zaručená vaša repatriácia, ak sa [uvedená spoločnosť/uvedené spoločnosti¹] [dostane/ dostanú] do insolventie.

Ďalšie informácie o hlavných právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o zmenách zmluvy, zrušeníach, refundácii, zodpovednosti za to, ak služby neboli poskytnuté riadne, a o ochrane v prípade insolventie, ako aj o subjektoch, ktoré sa majú kontaktovať, sa uvádzajú ďalej.

¹ Správnu alternatívu zvolia členské štáty s prihliadnutím na ich transpozíciu smernice.

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

Informácie

- Pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci všetky základné informácie o balíku služieb vrátane informácií o cene a platbách splatných v čase rezervácie.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci zmluvu na trvanlivom nosiči (napríklad v papierovej forme alebo e-mailom).

Zodpovedný obchodník a kontaktné miesta

- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v balíku služieb. Uvedený obchodník je organizátorom balíka služieb, ako sa uvádza v texte vyššie v rámečku a v zmluve. Zmluva musí obsahovať kontaktné údaje organizátora.
- Ak sa balík služieb predáva prostredníctvom predajcu (napríklad cestovnej agentúry), cestujúci sa môžu obrátiť aj na predajcu, ak sa vyskytnú problémy alebo chcú zaslať správu organizátorovi. Kontaktné údaje predajcu sú uvedené aj v zmluve. V závislosti od príslušného vnútroštátneho práva môžu byť za poskytovanie balíka služieb zodpovední aj predajcovia.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta, prostredníctvom ktorých sa môžu počas cesty alebo dovolenky spojiť s organizátorom alebo predajcom.

Postúpenie zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spoplatnené. Cestujúci musí postúpenie oznámiť organizátorovi alebo v príslušných prípadoch predajcovi s primeraným predstihom.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva) a ak sa tak výslovne stanovuje v zmluve, a nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môžu zmluvu ukončiť a v takom prípade sa im vrátia ich peniaze. Ak si organizátor v zmluve vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa príslušné náklady znížia.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku a poskytnú sa im úplná refundácia všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom jeho poskytovania, cestujúci majú právo na refundáciu a vo vhodných prípadoch na náhradu.

- Cestujúci môžu pred začiatkom poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku, ak cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Príklady neodvratiteľných a mimoriadnych okolností zahŕňajú prírodné katastrofy, vážne bezpečnostné problémy alebo riziká pre verejné zdravie, pri ktorých možno odôvodnene očakávať, že ovplyvnia balík služieb.
- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť, a to aj z osobných dôvodov, za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. Cestujúci musia byť informovaní o takýchto poplatkoch pred uzatvorením zmluvy a v zmluve.

Refundácia

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúcim sa musí poskytnúť refundácia ich platieb (vo vhodných prípadoch s prihliadnutím na stornovacie poplatky) do 14 dní, pokiaľ sa zmluvné strany v uvedenej 14-dňovej lehote nedohodnú na náhradnom balíku služieb. Za poskytnutie refundácie je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v súlade s príslušným vnútroštátnym právom, za poskytnutie refundácie je zodpovedný aj predajca.
- Ak organizátor do 14 dní ponúkne za akúkoľvek ním ponúkanú cestovnú službu, poukážku namiesto refundácie, cestujúci dostanú informácie o svojich právach v súvislosti s poukážkou a môžu sa rozhodnúť, či ju prijmú.

Problémy počas cesty alebo dovolenky

- Organizátor je povinný napraviť problémy, ktoré sa vyskytli počas poskytovania balíka služieb. Cestujúci musia informovať organizátora o problémoch, s ktorými sa stretnú.
- Ak nie je možné poskytnúť významné prvky balíka služieb tak, ako bolo dohodnuté, organizátor musí ponúknuť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek poplatku, ak cestovné služby nie sú poskytované v súlade so zmluvou a táto situácia podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor vzniknutý problém nenapraví.
- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny alebo na náhradu škody, alebo oboje, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne v zmysle podmienok stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytnutím informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade insolvenencie

- Ak sa organizátor dostane do insolvenencie, platby cestujúcich budú refundované. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade insolvenencie pri platbách určených predajcom. Ak sa organizátor alebo v príslušných prípadoch predajca dostane do insolvenencie po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa spätnú cestu, je zaručená repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade insolvenencie s WX (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade insolvenencie, napr. záručný fond alebo poisťovňa). Cestujúci sa môžu obrátiť na uvedený subjekt alebo v príslušných prípadoch na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, e-mailu a telefónneho čísla), ak sú cestovné služby odmietnuté z dôvodu insolvenencie XY.

(Webové sídlo, na ktorom možno nájsť smernicu (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva.)

Časť C

Formulár štandardných informácií v prípade, že organizátor zasiela údaje inému obchodníkovi
v súlade s článkom 3 bodom 2 písm. b) bodom v)

HLAVNÉ PRÁVA CESTUJÚCEHO

Ak uzavriete zmluvu so spoločnosťou AB najneskôr 24 hodín po doručení potvrdenia o rezervácii od spoločnosti XY, cestovné služby poskytované spoločnosťami XY a AB budú predstavovať balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302.

Budú sa preto na vás vzťahovať všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb. Spoločnosť XY bude niest' plnú zodpovednosť za riadne poskytnutie balíka služieb.

Ak sa spoločnosť XY dostane do insolventie, je okrem toho v súlade s právom chránená, aby vám mohla refundovať platby, a ak je v balíku služieb zahrnutá preprava, aj aby vám mohla zabezpečiť repatriáciu.

Ďalšie informácie o hlavných právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o zmenách zmluvy, zrušeníach, refundácii, zodpovednosti za to, ak služby neboli poskytnuté riadne, a o ochrane v prípade insolventie, ako aj o subjektoch, ktoré sa majú kontaktovať (poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu).

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

Informácie

- Pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci všetky základné informácie o balíku služieb vrátane informácií o cene a platbách splatných v čase rezervácie.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb dostanú cestujúci zmluvu na trvanlivom nosiči (napríklad v papierovej forme alebo e-mailom).

Zodpovedný obchodník a kontaktné miesta

- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v balíku služieb. Uvedený obchodník je organizátorom balíka služieb, ako sa uvádza v texte vyššie v rámciku a v zmluve. Zmluva musí obsahovať kontaktné údaje organizátora.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta, prostredníctvom ktorých sa môžu spojiť s organizátorom alebo cestovnou agentúrou.

Postúpenie zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spoplatnené. Cestujúci musí postúpenie oznámiť organizátorovi alebo v príslušných prípadoch predajcovi s primeraným predstihom.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva) a ak sa tak výslovne stanovuje v zmluve, a nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môžu zmluvu ukončiť a v takom prípade sa im vrátia ich peniaze. Ak si organizátor v zmluve vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa príslušné náklady znížia.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku a poskytnú sa im úplná refundácia všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom jeho poskytovania, cestujúci majú právo na refundáciu a vo vhodných prípadoch na náhradu.
- Cestujúci môžu pred začiatkom poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku, ak cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Príklady neodvratiteľných a mimoriadnych okolností zahŕňajú prírodné katastrofy, vážne bezpečnostné problémy alebo riziká pre verejné zdravie, pri ktorých možno odôvodnene očakávať, že ovplyvnia balík služieb.

- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť, a to aj z osobných dôvodov, za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. Cestujúci musia byť informovaní o takýchto poplatkoch pred uzatvorením zmluvy a v zmluve.

Refundácia

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúcim sa musí poskytnúť refundácia ich platieb (vo vhodných prípadoch s prihliadnutím na stornovacie poplatky) do 14 dní, pokiaľ sa zmluvné strany v uvedenej 14-dňovej lehote nedohodnú na náhradnom balíku služieb. Za poskytnutie refundácie je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v súlade s príslušným vnútroštátnym právom, za poskytnutie refundácie je zodpovedný aj predajca.
- Ak organizátor do 14 dní ponúkne za akúkoľvek ním ponúkanú cestovnú službu poukážku namiesto refundácie, cestujúci dostanú informácie o svojich právach v súvislosti s poukážkou a môžu sa rozhodnúť, či ju prijmú.

Problémy počas cesty alebo dovolenky

- Organizátor je povinný napraviť problémy, ktoré sa vyskytli počas poskytovania balíka služieb. Cestujúci musia informovať organizátora o problémoch, s ktorými sa stretnú.

- Ak nie je možné poskytnúť významné prvky balíka služieb tak, ako bolo dohodnuté, organizátor musí ponúknuť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek poplatku, ak cestovné služby nie sú poskytované v súlade so zmluvou a táto situácia podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor vzniknutý problém nenapraví.
- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny alebo na náhradu škody, alebo oboje, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne v zmysle podmienok stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytnutím informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade insolvenencie

- Ak sa organizátor dostane do insolvenencie, platby cestujúcich budú refundované. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade insolvenencie pri platbách určených predajcom. Ak sa organizátor alebo v príslušných prípadoch predajca dostane do insolvenencie po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa spiatočnú cestu, je zaručená repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade insolvenencie s WX (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade insolvenencie, napr. záručný fond alebo poisťovňa). Cestujúci sa môžu obrátiť na uvedený subjekt alebo v príslušných prípadoch na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, e-mailu a telefónneho čísla), ak sú cestovné služby odmietnuté z dôvodu insolvenencie XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [hypertextový odkaz]“
