



Rada
Európskej únie

V Bruseli 5. decembra 2023
(OR. en)

Medziinštitucionálny spis:
2023/0435(COD)

16338/23
ADD 1

CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	30. novembra 2023
Komu:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2023) 905 final - ANNEXES
Predmet:	PRÍLOHY k návrhu smernice Európskeho parlamentu a Rady, ktorou sa mení smernica (EÚ) 2015/2302 s cieľom zefektívniť ochranu cestujúcich a zjednodušiť a objasniť určité aspekty uvedenej smernice

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2023) 905 final - ANNEXES.

Príloha: COM(2023) 905 final - ANNEXES



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 29. 11. 2023
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

PRÍLOHY

k

**návrhu smernice Európskeho parlamentu a Rady,
ktorou sa mení smernica (EÚ) 2015/2302 s cieľom zefektívniť ochranu cestujúcich
a zjednodušiť a objasniť určité aspekty uvedenej smernice**

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

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

MOJE KLÚČOVÉ PRÁVA AKO CESTUJÚCEHO

Kombinácia ponúkaných cestovných služieb 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 [ak je to vhodné podľa platných vnútroštátnych právnych predpisov] [a spoločnosť XZ ako predajca]¹ je [sú] v plnej miere zodpovedná [zodpovedné] za riadne poskytnutie balíka služieb.

Okrem toho, ako to vyžaduje zákon, vaše platby spoločnosti XY [(v prípade potreby) a spoločnosti YZ²] sú chránené a ak je spiatočná cesta zahrnutá do balíka služieb, vaša repatriácia je zaručená, ak by sa táto spoločnosť/tieto spoločnosti dostali do platobnej neschopnosti.

Tu možno získať viac informácií o kľúčových právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o platbách, zmenách zmlúv, zrušeníach, refundáciách, zodpovednosti za nesprávne plnenie a o ochrane v prípade platobnej neschopnosti, ako aj o stranách, 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

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o balíku služieb pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Patria sem informácie o **cene a platbách** splatných v čase rezervácie. Od cestujúcich sa v zásade nesmie požadovať, aby zaplatili viac ako 25 % celkovej ceny v čase rezervácie (zálohy) a doplatky nemožno žiadať skôr ako 28 dní pred odchodom. Organizátori však môžu žiadať zálohy vyššie ako 25 %, ak je to potrebné na zabezpečenie organizácie a poskytnutie balíka služieb.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb cestujúci dostanú zmluvu na trvanlivom nosiči (napríklad v papierovej forme alebo e-mailom).

¹ Správnu alternatívu zvolia členské štáty vzhľadom na transpozíciu smernice.

² Pozri poznámku pod čiarou č. 1.

Zodpovedný obchodník a kontaktné miesta

- Vždy existuje **aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v balíku služieb**. Daný obchodník je **organizátorom balíka služieb**, ako sa uvádza v texte v poli vyššie a v zmluve. Zmluva musí obsahovať kontaktné údaje organizátora.
- Ak sa balík služieb predáva prostredníctvom **predajcu**, cestujúci sa môžu vždy obrátiť aj na predajcu, ak sa vyskytnú akékoľvek problémy, alebo sa môžu obrátiť na organizátora. Kontaktné údaje predajcu sú uvedené aj v zmluve. V závislosti od platných vnútroštátnych právnych predpisov môžu byť aj predajcovia zodpovední za poskytnutie balíka služieb.
- Cestujúci dostanú **telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta**, prostredníctvom ktorých sa môžu počas cesty alebo dovolenky spojiť s organizátorom alebo predajcom (cestovnou agentúrou).

Prevod zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spoplatnené. Cestujúci musí organizátorovi alebo prípadne predajcovi poskytnúť primerané oznámenie.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva) a ak je to výslovne stanovené 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 dostanú späť svoje peniaze. Ak si organizátor v zmluve vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu **zmluvu ukončiť** bez zaplatenia stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak je zvýšenie ceny balíka služieb vyššie ako 8 %.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku pred začiatkom poskytovania balíka služieb, ak cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú **neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti**. Príklady 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 príslušných stornovacích poplatkoch pred uzatvorením zmluvy a v zmluve.

Refundácie

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúci musia dostať refundáciu svojich platieb do 14 dní (prípadne s prihliadnutím na stornovacie poplatky). Za refundáciu je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v uplatniteľných vnútroštátnych právnych predpisoch, za refundáciu je zodpovedný aj predajca.
- Ak organizátor ponúkne **poukážku**, ktorá sa má použiť na budúcu cestu namiesto refundácie do 14 dní, 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 v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou, keď to podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytnutie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.
- Cestujúci majú tiež právo na **zníženie ceny a/alebo na náhradu** škody, ak cestovné služby nie sú poskytnuté alebo ak nie sú poskytnuté riadne v zmysle podmienok stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302.
- Organizátor musí poskytnúť **pomoc** v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytovaním informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade platobnej neschopnosti

- Ak sa organizátor dostane do **platobnej neschopnosti**, platby cestujúcim sa vrátia. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade platobnej neschopnosti pri platbách predajcom. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa spätnú cestu, repatriácia cestujúcich je zaistená. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa). Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

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

Kombinácia ponúkaných cestovných služieb 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 [ak je to vhodné podľa platných vnútroštátnych právnych predpisov] [a spoločnosť XZ ako predajca]³ je [sú] v plnej miere zodpovedná [zodpovedné] za riadne poskytnutie balíka služieb. Okrem toho, ako to vyžaduje zákon, vaše platby spoločnosti XY [(v prípade potreby) a spoločnosti YZ⁴] sú chránené a ak je spiatočná cesta zahrnutá do balíka služieb, vaša repatriácia je zaručená, ak by sa táto spoločnosť/tieto spoločnosti dostali do platobnej neschopnosti.

Viac informácií o kľúčových právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o zmenách zmlúv, zrušeníach, refundáciách, zodpovednosti za nesprávne plnenie a o ochrane v prípade platobnej neschopnosti, ako aj o stranách, ktoré sa majú kontaktovať sa uvádza ďalej.

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

Informácie

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o balíku služieb pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Patria sem informácie o **cene a platbách** splatných v čase rezervácie. Od cestujúcich sa v zásade nesmie požadovať, aby zaplatili viac ako 25 % celkovej ceny v čase rezervácie (zálohy) a doplatky nemožno žiadať skôr ako 28 dní pred odchodom. Organizátori však môžu žiadať zálohy vyššie ako 25 %, ak je to potrebné na zabezpečenie organizácie a poskytnutie balíka služieb.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb cestujúci dostanú 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 zmluve**. Daný obchodník je **organizátorom balíka služieb**, ako sa uvádza v texte v poli vyššie a v zmluve. Zmluva musí obsahovať kontaktné údaje organizátora.

³ Správnu alternatívu zvolia členské štáty vzhľadom na transpozíciu smernice.

⁴ Pozri poznámku pod čiarou č. 1.

- Ak sa balík služieb predáva prostredníctvom **predajcu**, cestujúci sa môžu vždy obrátiť aj na predajcu, ak sa vyskytnú akékoľvek problémy, alebo sa môžu obrátiť na organizátora. Kontaktné údaje predajcu sú uvedené aj v zmluve. V závislosti od platných vnútroštátnych právnych predpisov môžu byť aj predajcovia zodpovední za poskytnutie balíka služieb.
- Cestujúci dostanú **telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta**, prostredníctvom ktorých sa môžu počas cesty alebo dovolenky spojiť s organizátorom alebo predajcom (cestovnou agentúrou).

Prevod zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spoplatnené. Cestujúci musí organizátorovi alebo prípadne predajcovi poskytnúť primerané oznámenie.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva) a ak je to výslovne stanovené 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. Ak si organizátor vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu **zmluvu ukončiť** bez zaplatenia stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak je zvýšenie ceny balíka služieb vyššie ako 8 %.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku pred začiatkom poskytovania balíka služieb, ak cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú **neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti**. Príklady 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 príslušných stornovacích poplatkoch pred uzatvorením zmluvy a v zmluve.

Refundácie

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúci musia dostať refundáciu svojich platieb do 14 dní (prípadne s prihliadnutím na stornovacie poplatky). Za refundáciu je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v uplatniteľných vnútroštátnych právnych predpisoch, predajca je zodpovedný aj za refundáciu.

- Ak organizátor ponúkne **poukážku**, ktorá sa má použiť na budúcu cestu namiesto refundácie do 14 dní, 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 v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou a podstatným spôsobom to ovplyvňuje poskytnutie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.
- Cestujúci majú tiež právo na **zníženie ceny a/alebo na náhradu škody**, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo ak neboli poskytnuté riadne.
- Organizátor musí poskytnúť **pomoc** v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytovaním informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade platobnej neschopnosti

- Ak sa organizátor dostane do **platobnej neschopnosti**, platby cestujúcim sa vrátia. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade platobnej neschopnosti pri platbách predajcom. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa prepravu, zaistená je repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa). Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

[Webové sídlo, na ktorom možno nájsť smernicu (EÚ) 2015/2302 v zmysle jej transpozície do vnútroštátneho práva.]

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

Ak uzavriete zmluvu so spoločnosťou AB po doručení potvrdenia o rezervácii od spoločnosti XY, cestovné služby poskytované zo strany spoločností 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 plne zodpovedať za riadne poskytnutie balíka služieb.

Okrem toho, spoločnosť XY je v súlade so zákonom chránená, pokiaľ ide o refundáciu vašich platieb a v prípade, ak je v balíku služieb zahrnutá preprava, pokiaľ ide o zabezpečenie vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostane do platobnej neschopnosti.

Viac informácií o kľúčových právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 vrátane informácií o zmenách zmlúv, zrušeníach, refundáciách, zodpovednosti za nesprávne plnenie a o ochrane v prípade platobnej neschopnosti, ako aj o stranách, 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

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o balíku služieb pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Patria sem informácie o **cene a platbách** splatných v čase rezervácie. Od cestujúcich sa v zásade nesmie požadovať, aby zaplatili viac ako 25 % celkovej ceny v čase rezervácie (zálohy) a doplatky nemožno žiadať skôr ako 28 dní pred odchodom. Organizátori však môžu žiadať zálohy vyššie ako 25 %, ak je to potrebné na zabezpečenie organizácie a poskytnutie balíka služieb.
- Po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb cestujúci dostanú 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**. Daný obchodník je **organizátorom balíka služieb**, ako sa uvádza v texte v poli vyššie 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.

Prevod zmluvy

- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe, čo môže byť spoplatnené. Cestujúci musí organizátorovi alebo prípadne predajcovi poskytnúť primerané oznámenie.

Zvýšenie cien

- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva), a ak je to výslovne stanovené v zmluve a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môžu zmluvu ukončiť. Ak si organizátor vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci majú právo na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.

Ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb

- Cestujúci môžu **zmluvu ukončiť** bez zaplatenia stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb alebo ak je zvýšenie ceny balíka služieb vyššie ako 8 %.
- Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade, že cestu alebo dovolenku významne ovplyvňujú neodvratiteľné a **mimoriadne okolnosti**. Príklady 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.

Refundácie

- Vo všetkých prípadoch, keď organizátor alebo cestujúci zruší balík služieb, cestujúci musia dostať refundáciu svojich platieb do 14 dní (prípadne s prihliadnutím na stornovacie poplatky). Za refundáciu je zodpovedný organizátor balíka služieb. Ak je zapojený predajca a ak sa to vyžaduje v uplatniteľných vnútroštátnych právnych predpisoch, za refundáciu je zodpovedný aj predajca.
- Ak organizátor ponúkne **poukážku**, ktorá sa má použiť na budúcu cestu namiesto refundácie do 14 dní, 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 v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou a podstatným spôsobom to ovplyvňuje poskytnutie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.
- Cestujúci majú tiež právo na **zníženie ceny a/alebo na náhradu** škody, ak cestovné služby nie sú poskytnuté alebo ak nie sú poskytnuté riadne v zmysle podmienok stanovených v smernici (EÚ) 2015/2302.
- Organizátor musí poskytnúť **pomoc** v prípade, že sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, napríklad poskytovaním informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a ponúknutím možnosti komunikácie na diaľku.

Ochrana v prípade platobnej neschopnosti

- Ak sa organizátor dostane do **platobnej neschopnosti**, platby cestujúcim sa vrátia. V niektorých členských štátoch existuje aj ochrana v prípade platobnej neschopnosti pri platbách predajcom. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začiatku poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa prepravu, zaistená je repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa]. Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

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

PRÍLOHA II

Časť A

Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodník sprostredkujúci spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 je dopravca zodpovedný za spätočnú cestu cestujúceho

Ak si prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov rezervujete dodatočné typy cestovných služieb, ktoré sa týkajú vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie týchto dodatočných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Ak si však rezervujete dodatočné cestovné služby prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov do 24 hodín od doručenia potvrdenia rezervácie prvej cestovnej služby, ako sa vyžaduje v právnych predpisoch EÚ, vaše platby v prospech XY budú chránené v prípade platobnej neschopnosti XY. V prípade potreby sa zabezpečí vaša repatriácia. Upozorňujeme, že ak sa príslušný poskytovateľ služieb dostane do platobnej neschopnosti, peniaze vám nebudú refundované.

Aby ste mohli využiť túto ochranu, odporúčame vám, aby ste zaznamenali pozvanie na rezerváciu dodatočnej cestovnej služby a dodatočnú rezerváciu, napríklad prostredníctvom snímok obrazovky, a aby ste do 24 hodín informovali XY o dodatočných cestovných službách, ktoré ste si rezervovali na cestu alebo dovolenku, na tejto e-mailovej adrese alebo na tejto webovej stránke: ... [vyplní obchodník].

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa).

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 v zmysle jej transpozície do vnútroštátneho práva [hypertextový odkaz].

Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodník sprostredkujúci spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 je obchodník iný ako dopravca zodpovedný za spätnú cestu cestujúceho

Ak si prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov rezervujete dodatočné typy cestovných služieb, ktoré sa týkajú vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie týchto dodatočných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Ak si však rezervujete dodatočné cestovné služby prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov do 24 hodín od doručenia potvrdenia rezervácie prvej cestovnej služby, ako sa vyžaduje v právnych predpisoch EÚ, vaše platby v prospech XY budú chránené v prípade platobnej neschopnosti XY. Upozorňujeme, že ak sa príslušný poskytovateľ služieb dostane do platobnej neschopnosti, peniaze vám nebudú refundované.

Aby ste mohli využiť túto ochranu, odporúčame vám, aby ste zaznamenali pozvanie na rezerváciu dodatočnej cestovnej služby a dodatočnú rezerváciu, napríklad prostredníctvom snímok obrazovky, a aby ste do 24 hodín informovali XY o dodatočných cestovných službách, ktoré ste si rezervovali na cestu alebo dovolenku, na tejto e-mailovej adrese alebo na tejto webovej stránke: ... [vyplní obchodník].

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ (subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa).

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 v zmysle jej transpozície do vnútroštátneho práva [hypertextový odkaz].