

I

(Legislativní akty)

SMĚRNICE

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302

ze dne 25. listopadu 2015

o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

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

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ⁽¹⁾,

po konzultaci s Výborem regionů,

v souladu s řádným legislativním postupem ⁽²⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Rady 90/314/EHS ⁽³⁾ stanoví řadu důležitých práv spotřebitelů, pokud jde o souborné služby pro cesty, zejména s ohledem na požadavky na informace, odpovědnost obchodníků ve vztahu k poskytování souborných služeb a ochraně pro případ platební neschopnosti pořadatele nebo prodejce. Legislativní rámec je však třeba přizpůsobit tržnímu vývoji, aby lépe vyhovoval vnitřnímu trhu, a odstranit nejasnosti a mezery v legislativě.
- (2) Cestovní ruch hraje v hospodářství Unie důležitou úlohu a souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy (dále jen „souborné služby“) mají na trhu cestovního ruchu velký podíl. Od přijetí směrnice 90/314/EHS doznal tento trh značných změn. Vedle tradičních způsobů prodeje výrazně vzrostl význam internetu coby prostředku k nabízení či prodeji cestovních služeb. Kombinace cestovních služeb již nemají podobu pouze tradičních předem stanovených souborných služeb, naopak jsou často sestavovány podle potřeb zákazníka. Právní status mnohých z těchto kombinací cestovních služeb je buď nejasný, nebo se na ně směrnice 90/314/EHS jednoznačně nevztahuje. Cílem této směrnice je přizpůsobit rozsah ochrany tomuto vývoji, zvětšit transparentnost a poskytnout cestujícím a obchodníkům větší právní jistotu.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 170, 5.6.2014, s. 73.

⁽²⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 12. března 2014 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a postoj Rady v prvním čtení ze dne 18. září 2015 (Úř. věst. C 360, 30.10.2015, s. 1). Postoj Evropského parlamentu ze dne 27. října 2015 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku).

⁽³⁾ Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59).

- (3) Podle čl. 169 odst. 1 a odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) přispívá Unie k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU.
- (4) Směrnice 90/314/EHS ponechává členským státům široký prostor, pokud jde o provedení ve vnitrostátním právu. Mezi jejich právními předpisy proto přetrvávají výrazné rozdíly. Právní roztržičnost zvyšuje náklady podniků a ztěžuje situaci těm, které hodlají podnikat v zahraničí, což ve svém důsledku pro spotřebitele znamená užší výběr.
- (5) Podle čl. 26 odst. 2 a článku 49 Smlouvy o fungování EU zahrnuje vnitřní trh prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb a svoboda usazování. Harmonizace práv a povinností, jež vyplývají ze smluv o souborných službách pro cesty a o spojených cestovních službách, je nutná k tomu, aby byl pro spotřebitele v této oblasti vytvořen skutečný vnitřní trh se správně nastavenou rovnováhou mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků.
- (6) Přeshraniční potenciál trhu se soubornými službami pro cesty není v současné době v Unii bezezbytku využit. Rozdíly v pravidlech pro ochranu cestujících v různých členských státech odrazují jak cestující od koupě souborných služeb a spojených cestovních služeb v jiném členském státě, tak pořadatele a prodejce od prodeje těchto služeb v jiném členském státě. Aby mohli cestující a obchodníci plně využívat výhod vnitřního trhu a zároveň byl zajištěn vysoký stupeň ochrany spotřebitele v celé Unii, je nutné více sblížit právní předpisy členských států o souborných službách a spojených cestovních službách.
- (7) Většina cestujících, kteří si pořizují souborné služby nebo spojené cestovní služby, jsou spotřebitelé ve smyslu práva Unie na ochranu spotřebitele. Není ovšem vždy snadné rozlišit mezi spotřebiteli a zástupci malých podniků nebo profesionály, kteří si cesty pro účely svého podnikání či profese rezervují týmiž rezervačními prostředky jako běžní spotřebitelé. Tito cestující mnohdy vyžadují podobný stupeň ochrany. Naopak existují společnosti nebo organizace, které zařizují cesty na základě obecné smlouvy, která je často uzavírána pro řadu cestovních služeb na konkrétní období, například s cestovní agenturou. U cest tohoto typu se nevyžaduje týž stupeň ochrany jako u spotřebitelů. Neuskutečňuje-li se tedy cesta na základě obecné smlouvy, měla by se tato směrnice vztahovat na osoby na pracovních cestách, včetně osob vykonávajících svobodná povolání, osob samostatně výdělečně činných nebo jiných fyzických osob. S cílem zamezit záměně s definicí výrazu „spotřebitel“ používaného v jiných právních předpisech Unie, by se osoby chráněné podle této směrnice měly označovat jako „cestující“.
- (8) Cestovní služby lze kombinovat mnoha různými způsoby, za souborné služby je proto vhodné považovat veškeré kombinace cestovních služeb vykazující znaky, které si cestující obvykle spojují se soubornými službami, zejména situace, kdy jsou samostatné cestovní služby kombinovány do jediného cestovního produktu, za jehož řádné poskytnutí odpovídá pořadatel. Podle judikatury Soudního dvora Evropské unie⁽¹⁾ by nemělo hrát roli, zda ke kombinaci cestovních služeb došlo před vlastním kontaktem s cestujícím, na jeho žádost či na základě jím provedeného výběru. Tytéž zásady by měly platit bez ohledu na to, zda je rezervace provedena obchodníkem v obchodních prostorech, nebo přes Internet.
- (9) Pro přehlednost by se mělo rozlišovat mezi na jedné straně soubornými službami a na druhé straně spojenými cestovními službami, u nichž obchodníci přes Internet nebo v obchodních prostorech cestujícímu pomáhají opatřit si cestovní služby, v důsledku čehož cestující uzavře smlouvy s různými poskytovateli cestovních služeb, a to i pomocí propojených rezervačních procesů, přičemž taková služba nevykazuje znaky souborných služeb a nebylo by namístě u ní uplatňovat veškeré povinnosti, které se na souborné služby vztahují.
- (10) S ohledem na vývoj na trhu je třeba upřesnit definici souborných služeb na základě alternativních objektivních kritérií, která se převážně týkají způsobu, jakým jsou cestovní služby nabízeny nebo pořizovány a kdy mohou cestující důvodně předpokládat, že budou touto směrnicí chráněni. Jedná se například o situaci, kdy jsou pro tutéž cestu nebo pobyt kupovány na jediném prodejním místě různé typy cestovních služeb a tyto služby byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením, to jest v rámci téhož rezervačního procesu, nebo kdy jsou takové služby nabízeny nebo účtovány za souhrnnou nebo celkovou cenu, jakož i o situaci, kdy jsou takové služby inzerovány nebo prodávány pod názvem „souborné služby“ nebo pod podobným názvem naznačujícím úzkou vazbu mezi danými cestovními službami. Za takový podobný název by bylo možné považovat například spojení „kombinovaná nabídka“, „all inclusive“ či „vše v jednom“.

⁽¹⁾ Viz rozsudek Soudního dvora ze dne 30. dubna 2002 ve věci *Club-Tour, Viagens e Turismo SA v. Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido a Club Med Viagens Ld.*, *a*, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Mělo by se též jasně stanovit, že cestovní služby kombinované po uzavření smlouvy, jíž obchodník opravňuje cestujícího, aby si zvolil z nabídky různých typů cestovních služeb – jak tomu bývá například u dárkových poukazů na souborné služby –, jsou soubornými službami. Kombinace cestovních služeb by se dále měla považovat za souborné služby, při nichž si obchodníci předávají jméno cestujícího, jeho platební údaje a e-mailovou adresu a kdy je jiná smlouva uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.
- (12) Zároveň by se měly spojené cestovní služby odlišovat od cestovních služeb, které si cestující rezervují nezávisle, mnohdy v různé době, byť pro účely stejné cesty či pobytu. Spojené cestovní služby on-line by se rovněž měly odlišovat od propojených internetových stránek, jejichž účelem není uzavření smlouvy s cestujícím, a od odkazů, jimiž jsou cestující pouze obecně informováni o dalších cestovních službách, například když hotel nebo pořadatel akce na svých internetových stránkách uvede seznam všech subjektů poskytujících přepravu do místa konání zcela bez souvislosti s jakoukoli konkrétní rezervací, nebo když se používají k umístění reklamy na internetové stránky „cookies“ nebo metadata.
- (13) Měla by se stanovit zvláštní pravidla pro obchodníky v obchodních prostorech i přes Internet, kteří jsou cestujícím během jediné návštěvy či kontaktu s jejich prodejním místem nápomocni s uzavřením samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli služeb, i pro internetové obchodníky, kteří například prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů cíleným způsobem zprostředkovávají pořízení alespoň jedné dodatečné cestovní služby od jiného prodejce, je-li smlouva uzavřena do 24 hodin po potvrzení první cestovní služby. Toto zprostředkování se bude často zakládat na obchodní vazbě mezi obchodníkem, který pořízení dodatečných cestovních služeb zprostředkovává, a jiným obchodníkem a zahrnovat finanční odměnu bez ohledu na metodu jejího výpočtu, jež se může zakládat například na počtu kliknutí nebo na obratu. Tato pravidla by se vztahovala například na situaci, kdy cestující při potvrzení rezervace první cestovní služby, například letu nebo jízdy vlakem, obdrží nabídku k rezervaci dodatečné cestovní služby, která je k dispozici ve zvolené destinaci, například hotelového ubytování, s odkazem na webovou stránku jiného poskytovatele služeb nebo zprostředkovatele, na níž lze rezervaci provést. Přestože tento způsob pořádání cest by neměl být soubornými službami ve smyslu této směrnice, při nichž za řádné poskytnutí všech cestovních služeb přebírá odpovědnost jediný pořadatel, představují takové spojené cestovní služby alternativní obchodní model, který často souborným službám blíže konkuruje.
- (14) Aby byla zajištěna spravedlivá hospodářská soutěž a ochrana cestujících, měla by se i na spojené cestovní služby vztahovat povinnost prokazatelně poskytnout dostatečné záruky, že budou vráceny platby a bude zajištěna repatriace cestujících v případě platební neschopnosti.
- (15) Koupě samostatné cestovní služby jako takové by neměla představovat souborné služby ani spojené cestovní služby.
- (16) Aby byla situace pro cestující přehlednější a mohli se informovaně rozhodovat mezi různými nabízenými cestovními režimy, mělo by se od obchodníků vyžadovat, aby jasným a výrazným způsobem uvedli, zda nabízejí souborné služby nebo spojené cestovní služby, a informovali o odpovídajícím stupni ochrany předtím, než cestující souhlasí se zaplacením. Obchodníkovo prohlášení o právní formě nabízeného cestovního produktu by mělo odpovídat skutečnosti. Neposkytují-li obchodníci cestujícím přesné informace, měly by zasáhnout příslušné kontrolní orgány.
- (17) Při určování toho, zda se jedná o souborné služby nebo spojené cestovní služby, by se měla posuzovat pouze kombinace různých typů cestovních služeb, například ubytování, přepravy osob autobusem, vlakem, lodí či letadlem a pronájmu motorových vozidel nebo některých typů motocyklů. Ubytování za účelem bydlení, i při dlouhodobých jazykových kurzech, by se nemělo považovat za ubytování ve smyslu této směrnice. Finanční služby jako například cestovní pojištění by neměly být považovány za samostatné cestovní služby. Kromě toho by se za samostatné cestovní služby neměly považovat služby, které jsou z podstaty součástí jiné cestovní služby. Jedná se například o přepravu zavazadel poskytovanou jako součást přepravy osob, drobné dopravní služby, jako je přeprava cestujících v rámci prohlídky s průvodcem nebo přeprava mezi hotelem a letištěm nebo železniční stanicí, strava, nápoje a úklid poskytované jako součást ubytování nebo přístup do místních zařízení určených pro hotelové hosty, jako je bazén, sauna, lázně nebo posilovna. Rovněž to znamená, že v případech, kdy je, na rozdíl od okružní plavby, poskytován nocleh jako součást přepravy cestujících po silnici, vlakem, lodí či letadlem, by se ubytování nemělo považovat za samostatnou cestovní službu, je-li hlavní složkou jednoznačně doprava.

- (18) Jinými službami cestovního ruchu, které z podstaty nejsou součástí přepravy osob, ubytování ani pronájmu motorových vozidel nebo některých typů motocyklů, mohou být například vstupenky na koncerty, sportovní události, výlety nebo akce zábavních parků, prohlídky s průvodcem, skipasy a pronájem sportovního vybavení, jako je lyžařská výstroj, nebo lázeňské procedury. Pokud jsou však tyto služby kombinovány pouze s jedním dalším typem cestovní služby, například s ubytováním, mělo by k vytvoření souborné služby nebo spojené cestovní služby dojít pouze tehdy, jestliže tyto služby představují významnou část hodnoty souborné nebo spojené cestovní služby, jsou inzerovány jako podstatná část cesty nebo pobytu nebo jiným způsobem představují podstatnou část cesty nebo pobytu. Pokud jiné služby cestovního ruchu tvoří alespoň 25 % hodnoty dané kombinace, měly by být považovány za významnou část hodnoty souborných služeb nebo spojených cestovních služeb. Je třeba upřesnit, že v případě doplnění dalších služeb cestovního ruchu, například k hotelovému ubytování rezervovaných jako samostatné služby po příjezdu cestujícího do hotelu, by se nemělo jednat o souborné služby. Nemělo by to vést k obcházení této směrnice v tom smyslu, že by pořadatelé nebo prodejci nabízeli cestujícím, aby si napřed zvolili další služby cestovního ruchu a poté jim bylo nabídnuto, že smlouva na tyto služby bude uzavřena až po zahájení poskytování první cestovní služby.
- (19) Vzhledem k tomu, že u krátkodobých cest potřeba ochrany cestujících tolik nevyvstává, a aby byli obchodníci ušetřeni zbytečné zátěže, neměla by se směrnice vztahovat na cesty trvající méně než 24 hodin, které nezahrnují ubytování, ani na souborné služby či spojené cestovní služby nabízené nebo zprostředkované příležitostně a na neziskovém základě pouze omezenému počtu cestujících. Do druhé jmenované skupiny mohou spadat například cesty, které pouze několikrát ročně organizují charitativní organizace, sportovní kluby nebo školy pro své členy a nejsou nabízeny široké veřejnosti. Náležitě informace o této výjimce by měly být veřejně zpřístupněny, aby se zajistilo, že obchodníci a cestující budou řádně informováni o skutečnosti, že se tato směrnice na uvedené souborné služby nebo spojené cestovní služby nevztahuje.
- (20) Touto směrnicí by nemělo být dotčeno vnitrostátní smluvní právo v případě aspektů, které nejsou touto směrnicí upraveny.
- (21) Členskými státy by v souladu s právem Unie měla být i nadále ponechána pravomoc uplatňovat ustanovení této směrnice v oblastech, které do oblasti její působnosti nespádají. Členské státy mohou ponechat v platnosti nebo přijmout vnitrostátní právní předpisy, které odpovídají této směrnici nebo některým z jejích ustanovení, vztahující se na smlouvy, které nespádají do oblasti působnosti této směrnice. Členské státy mohou například ponechat v platnosti nebo přijmout odpovídající ustanovení týkající se určitých samostatných smluv na jednotlivé cestovní služby (například pronájem rekreačních obydlí) nebo souborných služeb a spojených cestovních služeb nabízených nebo zprostředkovaných na neziskovém základě, omezené skupině cestujících a pouze příležitostně nebo souborných služeb a spojených cestovních služeb, které jsou poskytovány po dobu kratší než 24 hodin a které nezahrnují ubytování.
- (22) Hlavním určujícím znakem souborné služby je to, že jeden z obchodníků jakožto pořadatel odpovídá za řádné a úplné poskytnutí souborných služeb. Obchodník by měl vystupovat výhradně jako prodejce či prostředník bez pořadatelské odpovědnosti pouze v případech, kdy jako pořadatel souborných služeb vystupuje jiný obchodník, obvykle cestovní agentura s obchodními prostory nebo internetová cestovní agentura. Zda obchodník vystupuje u daných souborných služeb jako pořadatel, by se mělo odvíjet od jeho účasti na vytvoření souborných služeb, nikoli od toho, jak obchodník svou činnost označuje. Při rozhodování o tom, zda je obchodník pořadatelem nebo prodejcem, by nemělo být určující, zda obchodník vystupuje na straně dodávky, nebo jako zástupce jednáající za cestujícího.
- (23) Směrnice 90/314/EHS umožnila členským státům určit, zda mají za řádné poskytování souborných služeb nést odpovědnost prodejci, pořadatelé, nebo prodejci i pořadatelé. Tato flexibilita vedla v některých členských státech k nejasnostem, pokud jde o to, který obchodník nese odpovědnost za řádné poskytování příslušných cestovních služeb. V této směrnici by proto mělo být vyjasněno, že za poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách pro cesty nesou odpovědnost pořadatelé, pokud vnitrostátní právní předpisy nestanoví, že odpovědnost nesou pořadatel i prodejce.
- (24) Za poskytnutí informací o souborných službách ještě před uzavřením smlouvy by měli společně s pořadatelem odpovídat i prodejci. Pro usnadnění komunikace, zejména v případech s přeshraničním prvkem, by cestující měli být schopni obrátit se na pořadatele i prostřednictvím prodejce, u nějž souborné služby zakoupili.
- (25) Před zakoupením souborných služeb by se cestujícím mělo dostat veškerých nutných informací, ať už prodej probíhá na dálku, v obchodních prostorech či jiným způsobem. Obchodník by měl při poskytování těchto informací brát ohled na zvláštní potřeby cestujících zranitelnějších v důsledku svého věku nebo zdravotního stavu, mohl-li takové potřeby důvodně předpokládat.

- (26) Klíčové informace, například o hlavních vlastnostech cestovních služeb nebo o cenách, uváděné v inzertních materiálech, na internetových stránkách pořadatele nebo v katalogích v rámci poskytování informací před uzavřením smlouvy, by měly být závazné, pokud si pořadatel nevyhradí právo tyto prvky změnit a pokud tyto změny jasným, srozumitelným a výrazným způsobem nesdělí cestujícímu ještě před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty. S novými komunikačními technologiemi, které umožňují snadnou aktualizaci, již není nutné, aby byla konkrétní pravidla stanovena v katalogích, je však třeba zajistit, aby změny informací poskytnutých před uzavřením smlouvy byly sděleny cestujícímu. Vždy by mělo být možné informace před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty změnit, pokud s tím obě strany výslovně souhlasí.
- (27) Požadavky na informace jsou v této směrnici stanoveny taxativně, avšak neměly by jimi být dotčeny požadavky na informace stanovené v jiných použitelných právních předpisech Unie ⁽¹⁾.
- (28) Pořadatelé by měli poskytovat obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení.
- (29) S ohledem na zvláštnosti smluv o souborných službách pro cesty by práva a povinnosti smluvních stran měly být stanoveny na období před poskytováním souborných služeb a po jeho zahájení, zejména pro případ, že by souborné služby nebyly poskytnuty řádně nebo by nastala změna okolností.
- (30) Vzhledem k tomu, že se souborné služby často nakupují s velkým předstihem, mohou nastat nepředvídané okolnosti. Cestující by proto měl mít právo převést za určitých podmínek smlouvu o souborných službách pro cesty na jiného cestujícího. V takových situacích by měl mít pořadatel možnost získat zpět náklady, například požaduje-li subdodavatel poplatky za změnu jména cestujícího nebo za zrušení přepravního dokladu a vystavení nového.
- (31) Cestující by dále měli mít možnost smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit kdykoli před zahájením poskytování souborných služeb proti zaplacení přiměřeného a zdůvodnitelného storno poplatku, se zohledněním očekávané úspory nákladů a příjmů z alternativního využití cestovních služeb. Měli by mít rovněž právo na ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty bez zaplacení jakéhokoli storno poplatku, nastanou-li nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování souborných služeb. Může sem patřit například válečný konflikt, jiné závažné bezpečnostní problémy jako terorismus, významná rizika pro lidské zdraví, například výskyt ohniska závažného onemocnění v cestovní destinaci, nebo přírodní katastrofy, jako například záplavy, zemětřesení či povětrnostní podmínky, jež znemožňují bezpečně se dopravit do místa určení, jak bylo dohodnuto ve smlouvě o souborných službách pro cesty.
- (32) I pořadatel by měl mít za zvláštních okolností právo ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty bez finanční náhrady před zahájením poskytování souborných služeb, například nedosáhlo-li se minimálního počtu účastníků a pořadatel si tuto možnost vyhradil ve smlouvě. Pořadatel by měl v takovém případě vrátit všechny platby uskutečněné v souvislosti s těmito soubornými službami.
- (33) V určitých případech by pořadatelé mělo být umožněno, aby provedl ve smlouvě o souborných službách pro cesty jednostranné změny. Cestující by ovšem měli mít právo smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit, jestliže změny výrazným způsobem mění některou z hlavních vlastností příslušných cestovních služeb. Tím by například mohla být situace, kdy dojde ke snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb. Změny časů odjezdu

⁽¹⁾ Viz směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu) (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1) a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu (Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 36), dále nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce a o zrušení článku 9 směrnice 2004/36/ES (Úř. věst. L 344, 27.12.2005, s. 15), nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1), nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. L 315, 3.12.2007, s. 14), nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst. L 293, 31.10.2008, s. 3), nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1).

nebo příjezdu uvedené ve smlouvě o souborných službách pro cesty by měly být považovány za významné, pokud by například cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. Zvýšení cen by mělo být možné pouze tehdy, došlo-li ke změně nákladů na pohonné hmoty nebo na jiné zdroje energie k přepravě osob, výše daní nebo poplatků uložených třetí stranou, která se přímo nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o souborných službách pro cesty, nebo ke změně směnných kurzů souvisejících se soubornými službami, a pouze pokud smlouva výslovně uvádí možnost takového zvýšení ceny a uvádí, že cestující má právo na slevu odpovídající snížení uvedených nákladů. Pokud pořadatel navrhuje zvýšení ceny o více než 8 % celkové ceny, měl by mít cestující možnost smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit bez zaplacení storno poplatku.

- (34) Je vhodné stanovit zvláštní pravidla týkající se prostředků pro zjednání nápravy při neplnění podmínek smlouvy o souborných službách pro cesty. Cestující by měl mít nárok na odstranění problémů, a pokud nelze podstatnou část cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o souborných službách pro cesty poskytnout, mělo by mu být nabídnuto vhodné náhradní řešení. Pokud pořadatel nápravu neplnění smluvních podmínek nesjedná v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, měl by mít cestující možnost učinit tak sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. V některých případech by nemělo být stanovení lhůty třeba, zejména je-li zapotřebí okamžité nápravy. O takovou situaci by se například mohlo jednat, pokud by z důvodu zpoždění autobusu poskytovaného pořadatelem musel cestující využít taxislužby, aby stihl svůj let. Cestující by rovněž měli mít právo na slevu, ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty nebo náhradu škody. Náhrada by se měla vztahovat také na nehmotné škody, například na zkažený zážitek z cesty či pobytu v důsledku podstatných problémů při poskytování příslušných cestovních služeb. Cestující by měl mít povinnost informovat pořadatele bez zbytečného prodlení, s ohledem na okolnosti daného případu, o jakémkoli neplnění smluvních podmínek, jež zaznamenaná v průběhu poskytování cestovní služby zahrnuté ve smlouvě o souborných službách pro cesty. Pokud tak neučiní, může to být zohledněno při stanovování vhodné výše slevy nebo náhrady škody, pokud by takové oznámení škodě zabránilo nebo ji snížilo.
- (35) V zájmu jednotnosti je třeba ustanovení této směrnice provázat s mezinárodními úmluvami upravujícími cestovní služby a s právními předpisy Unie o právech cestujících. Nese-li odpovědnost za neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o souborných službách pro cesty pořadatel, měl by mít možnost odvolat se na omezení odpovědnosti poskytovatelů služeb uvedené v mezinárodních úmluvách, jako je Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu z roku 1999 ⁽¹⁾, Úmluva o mezinárodní železniční přepravě z roku 1980 (COTIF) ⁽²⁾ a Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři z roku 1974 ⁽³⁾. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit včasný návrat cestujícího do místa odjezdu, měl by pořadatel nést náklady na nezbytné ubytování nejvýše za tři noci na jednoho cestujícího, nestanoví-li stávající či budoucí právní předpisy Unie o právech cestujících delší období.
- (36) Tato směrnice by se neměla dotknout práv cestujících na uplatnění nároků podle této směrnice ani podle jiných příslušných právních předpisů Unie či mezinárodních úmluv; cestující tudíž mají nadále možnost vznést nárok vůči pořadateli, dopravci nebo jiné odpovědné osobě či případně několika osobám. Je třeba upřesnit, že s cílem zabránit nadměrné náhradě škody by se náhrady škody nebo slevy poskytnuté na základě této směrnice měly odečítat od náhrad škod nebo slev poskytnutých na základě jiných příslušných právních předpisů Unie či mezinárodních úmluv. Odpovědnosti pořadatele by nemělo být dotčeno právo požadovat regres od třetích stran, včetně poskytovatelů služeb.
- (37) Ocitne-li se cestující během cesty nebo pobytu v obtížích, měl by být pořadatel povinen poskytnout mu bez zbytečného prodlení náležitou pomoc. Taková pomoc by měla podle dané situace spočívat hlavně v poskytnutí informací například o zdravotní péči, místních orgánech a konzulární pomoci, jakož i v poskytnutí praktické pomoci, například pokud jde o komunikaci na dálku a náhradní cestovní řešení.

⁽¹⁾ Rozhodnutí Rady 2001/539/ES ze dne 5. dubna 2001 o uzavření Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva) Evropským společenstvím (Úř. věst. L 194, 18.7.2001, s. 38).

⁽²⁾ Rozhodnutí Rady 2013/103/EU ze dne 16. června 2011 o podpisu a uzavření Dohody mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu o přistoupení Evropské unie k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. května 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3. června 1999 (Úř. věst. L 51, 23.2.2013, s. 1).

⁽³⁾ Rozhodnutí Rady 2012/22/EU ze dne 12. prosince 2011 o přistoupení Evropské unie k Protokolu z roku 2002 k Athénské úmluvě o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři z roku 1974 s výjimkou jeho článků 10 a 11 (Úř. věst. L 8, 12.1.2012, s. 1).

- (38) Komise ve sdělení ze dne 18. března 2013 nazvaném „Ochrana cestujících v případě úpadku leteckého dopravce“ uvedla opatření pro zdokonalení ochrany cestujících v případě úpadku leteckého dopravce, včetně lepšího prosazování nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004⁽¹⁾ a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 i prostřednictvím spolupráce se zúčastněnými stranami z řad tohoto odvětví, a pokud by tyto kroky nepostačovaly, bylo by možné zvážit i legislativní opatření. Zmíněné sdělení se týká nákupu jednotlivého prvku, totiž služeb letecké dopravy, a není jím proto dotčena ochrana pro případ platební neschopnosti týkající se souborných služeb a spojených cestovních služeb.
- (39) Členské státy by měly zajistit, aby cestující, kteří si zakoupí souborné služby, byli plně chráněni proti platební neschopnosti pořadatele. Členské státy, v nichž jsou pořadatelé usazeni, by měly zajistit, aby tito pořadatelé poskytli záruku, že v případě jejich platební neschopnosti budou vráceny veškeré platby již provedené cestujícími nebo v jejich prospěch, a pokud souborné služby zahrnují přepravu osob, že bude zajištěna repatriace cestujících. Nicméně by měla existovat možnost nabídnout cestujícím pokračování poskytování souborných služeb. Členské státy si mohou samy zvolit, jakým způsobem má být poskytnuta ochrana pro případ platební neschopnosti, měly by však zajistit, aby tato ochrana byla účinná. Účinností je myšleno, že ochrana by měla být k dispozici, jakmile v důsledku platební neschopnosti pořadatele cestovní služby nejsou nebo nebudou poskytnuty nebo budou poskytnuty pouze částečně nebo jakmile poskytovatelé služeb požadují zaplacení po cestujících. Členské státy by měly mít možnost požadovat, aby pořadatelé cestujícím vystavili osvědčení dokládající přímý nárok vůči poskytovateli ochrany pro případ platební neschopnosti.
- (40) Aby byla ochrana proti platební neschopnosti účinná, měla by pokrývat předvídatelné množství plateb zasažených platební neschopností pořadatele a ve vhodných případech i předvídatelné náklady na repatriaci. To znamená, že by ochrana měla být dostatečně vysoká, aby pokryla všechny předvídatelné platby uskutečněné cestujícími nebo v jejich prospěch v rámci souborných služeb v hlavní sezóně, přičemž se zohlední období mezi obdržením takových plateb a dokončením cest či pobytů, jakož i případné předvídatelné náklady na repatriaci. To bude obecně znamenat, že záruka musí pokrýt dostatečně vysoké procento obratu pořadatele, co se týče souborných služeb, a může záviset na faktorech, jako je typ prodaných souborných služeb, včetně způsobu přepravy či cestovní destinace, a na jakýchkoliv právních omezeních nebo závazcích pořadatele, pokud jde o výše záloh, které může přijmout, a načasování jejich zaplacení před zahájením poskytování souborných služeb. Vzhledem k tomu, že nezbytné pokrytí lze vypočítat na základě nejnovějších obchodních údajů, například obratu dosaženého za poslední obchodní rok, měli by mít pořadatelé povinnost přizpůsobit ochranu proti platební neschopnosti v případě zvýšeného rizika, včetně výrazného nárůstu prodaných souborných služeb. Nemělo by však být třeba, aby účinná ochrana proti platební neschopnosti zohledňovala velmi vzdálená rizika, jako je například platební neschopnost vyhlášená několika největšími pořadateli zároveň, pokud by zohlednění takových rizik mělo nepřiměřený vliv na náklady na tuto ochranu, a tím by bránilo její účinnosti. V takových případech může být záruka pro náhradu uskutečněných plateb omezena.
- (41) S ohledem na rozdíly mezi vnitrostátními právními řády a zvyklostmi, pokud jde o strany smlouvy o souborných službách pro cesty a přijímání plateb uskutečněných cestujícími nebo v jejich prospěch, by měly mít členské státy možnost požadovat, aby si ochranu pro případ platební neschopnosti opatřili i prodejci.
- (42) V souladu se směrnicí 2006/123/ES je vhodné stanovit pravidla, kterými se zabrání, aby povinnosti týkající se ochrany pro případ platební neschopnosti překážely volnému pohybu služeb a svobodě usazování. Členské státy by proto měly mít povinnost uznat ochranu pro případ platební neschopnosti zřízenou podle práva členského státu usazení. K usnadnění správní spolupráce a dohledu v oblasti ochrany pro případ platební neschopnosti nad pořadateli a tam, kde je to relevantní, prodejci, kteří působí v různých členských státech, by měly mít členské státy povinnost určit ústřední kontaktní místa.
- (43) Obchodníci, kteří zprostředkovávají spojené cestovní služby, by měli mít povinnost informovat cestující, že si nekupují souborné služby a že za řádné plnění jejich smluv odpovídají výhradně jednotliví poskytovatelé cestovních služeb. Obchodníci, kteří zprostředkovávají spojené cestovní služby, by navíc měli mít povinnost poskytnout ochranu pro případ platební neschopnosti pro účely vrácení plateb, které přijali, a jsou-li odpovědní za přepravu osob, pro účely repatriace cestujících, a měli by v tom smyslu cestující informovat. Na obchodníky, kteří odpovídají za plnění jednotlivých smluv tvořících součást spojených cestovních služeb, se vztahují obecné právní předpisy Unie na ochranu spotřebitele i její právní předpisy pro konkrétní odvětví.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1).

- (44) Při stanovování pravidel pro režimy ochrany v případě platební neschopnosti v souvislosti se soubornými službami a spojenými cestovními službami by členským státům nemělo být bráněno, aby zohlednily zvláštní situaci menších společností při zajištění stejné úrovně ochrany cestujících.
- (45) Cestující by měli být chráněni před chybami v průběhu rezervačních procesů týkajících se souborných služeb a spojených cestovních služeb.
- (46) Je třeba potvrdit, že se cestující nemohou vzdát práv vyplývajících z této směrnice a pořadatelé nebo obchodníci zprostředkovávající spojené cestovní služby se nemohou vyvázat ze svých povinností tvrzením, že vystupují pouze v roli poskytovatele cestovních služeb, prostředníka či jiného subjektu.
- (47) Členské státy by měly stanovit sankce za porušení vnitrostátních předpisů, kterými provedou tuto směrnici, a zajistit jejich uplatňování. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (48) V důsledku přijetí této směrnice je nutné přizpůsobit některé legislativní akty Unie v oblasti ochrany spotřebitele. Je třeba zejména objasnit, že na porušování této směrnice se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ⁽¹⁾. Navíc vzhledem k tomu, že se směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ⁽²⁾ ve své stávající podobě nevztahuje na smlouvy spadající do působnosti směrnice 90/314/EHS, je nutno směrnici 2011/83/EU změnit, aby bylo zajištěno, že se bude i nadále vztahovat na jednotlivé cestovní služby, jež jsou součástí spojených cestovních služeb, pokud tyto jednotlivé služby nejsou jinak vyňaty z oblasti působnosti směrnice 2011/83/EU, a aby se některá práva spotřebitelů stanovená v uvedené směrnici vztahovala rovněž na souborné služby.
- (49) Touto směrnicí nejsou dotčena pravidla na ochranu osobních údajů stanovená ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ⁽³⁾ ani pravidla Unie v oblasti mezinárodního práva soukromého, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ⁽⁴⁾.
- (50) Je třeba upřesnit, že by se regulatorní požadavky této směrnice na ochranu v případě platební neschopnosti a informace v souvislosti se spojenými cestovními službami měly vztahovat i na obchodníky, kteří nejsou usazeni v členském státě a kteří jakýmkoli prostředky směřují svou činnost ve smyslu nařízení (ES) č. 593/2008 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ⁽⁵⁾ do jednoho nebo více členských států.
- (51) Jelikož cíle této směrnice, totiž přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a k dosažení co nejednotnější vysoké úrovně ochrany spotřebitele, nelze uspokojivě dosáhnout na úrovni členských států, ale může jej být z důvodu rozsahu lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (52) Tato směrnice ctí základní práva a dodržuje zásady uznané Listinou základních práv Evropské unie. Tato směrnice především respektuje svobodu podnikání stanovenou v článku 16 Listiny a zároveň zajišťuje vysokou úroveň ochrany spotřebitele v Unii, ve shodě s článkem 38 Listiny.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“) (Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1).

⁽²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31).

⁽⁴⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6).

⁽⁵⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1).

- (53) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech ⁽¹⁾ zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými složkami směrnice a příslušnými částmi vnitrostátních nástrojů přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu. Ve vztahu k této směrnici považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné.
- (54) Směrnice 90/314/EHS by proto měla být zrušena,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

KAPITOLA I

PŘEDMĚT, OBLAST PŮSOBNOSTI, DEFINICE A ÚROVEŇ HARMONIZACE

Článek 1

Předmět

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a k dosažení co možná nejjednotnější vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením některých aspektů právních a správních předpisů členských států, pokud jde o smlouvy mezi cestujícími a obchodníky o souborných službách pro cesty o spojených cestovních službách.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Tato směrnice se vztahuje na souborné služby, které obchodníci nabízejí k prodeji nebo prodávají cestujícím, a na spojené cestovní služby, které obchodníci zprostředkovávají cestujícím.
2. Tato směrnice se nepoužije na souborné služby a spojené cestovní služby:
 - a) na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh;
 - b) nabízené nebo zprostředkované příležitostně, na neziskovém základě a pouze omezené skupině cestujících;
 - c) zakoupené na základě obecné smlouvy o pořádání pracovních cest mezi obchodníkem a jinou fyzickou či právnickou osobou, která jedná za účelem souvisejícím s její obchodní činností, podnikáním, řemeslem nebo povoláním.
3. Touto směrnicí není dotčeno obecné vnitrostátní smluvní právo, například pravidla týkající se platnosti, vzniku nebo účinnosti smluv, pokud nejsou aspekty obecného smluvního práva upraveny touto směrnicí.

Článek 3

Definice

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) „cestovní službou“:
 - a) přeprava osob;
 - b) ubytování, které z podstaty není součástí přepravy cestujících a není k účelům bydlení;

⁽¹⁾ Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

- c) pronájem automobilů, jiných motorových vozidel ve smyslu čl. 3 bodu 11 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/46/ES ⁽¹⁾ nebo motocyklů, pro něž se podle čl. 4 odst. 3 písm. c) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/126/ES ⁽²⁾ vyžaduje řidičský průkaz kategorie A;
- d) jakákoli jiná služba cestovního ruchu, která není z podstaty součástí jiné cestovní služby ve smyslu písmen a), b) nebo c);
- 2) „soubornými službami“ kombinace alespoň dvou rozdílných typů cestovních služeb pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud:
- a) kombinaci těchto služeb provádí jeden obchodník, a to i na žádost nebo podle výběru cestujícího, ještě před uzavřením jediné smlouvy o veškerých službách; nebo
- b) bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jsou tyto služby:
- i) zakoupeny na jediném prodejním místě a byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením,
- ii) nabízeny, prodávány nebo účtovány za souhrnnou nebo celkovou cenu,
- iii) pro účely inzerce nebo prodeje označeny jako „souborné služby“ či obdobně,
- iv) kombinovány po uzavření smlouvy, jíž obchodník opravňuje cestujícího k výběru z různých typů cestovních služeb, nebo
- v) zakoupeny od samostatných obchodníků prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, při nichž obchodník, s nímž byla uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a e-mailovou adresu cestujícího dalšímu obchodníkovi nebo dalším obchodníkům a s tímto obchodníkem nebo obchodníky je uzavřena smlouva do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.
- Kombinace cestovních služeb, při níž se nanejvýš jeden typ cestovní služby podle bodu 1 písm. a), b) nebo c) kombinuje s jednou nebo více službami cestovního ruchu podle bodu 1 písm. d), nepředstavuje souborné služby, pokud tyto služby cestovního ruchu:
- a) nepředstavují významnou část hodnoty dané kombinace, nejsou inzerovány jako podstatná část kombinace ani jiným způsobem nepředstavují podstatnou část kombinace; nebo
- b) jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování cestovní služby ve smyslu bodu 1 písm. a), b) nebo c);
- 3) „smlouvou o souborných službách pro cesty“ smlouva o souborných službách jako celku nebo, poskytují-li se souborné služby na základě samostatných smluv, všechny smlouvy, které se vztahují na cestovní služby zahrnuté do souboru;
- 4) „zahájením poskytování souborných služeb“ začátek poskytování cestovních služeb zahrnutých do souborných služeb;
- 5) „spojenými cestovními službami“ alespoň dva různé typy cestovních služeb zakoupené pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou soubornými službami, jejichž vyústěním je uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jestliže obchodník zprostředkovává:
- a) cestujícím při jediné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé cestovní služby; nebo

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/46/ES ze dne 5. září 2007, kterou se stanoví rámec pro schvalování motorových vozidel a jejich přípojných vozidel, jakož i systémů, konstrukčních částí a samostatných technických celků určených pro tato vozidla (rámcová směrnice) (Úř. věst. L 263, 9.10.2007, s. 1).

⁽²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/126/ES ze dne 20. prosince 2006 o řidičských průkazech (Úř. věst. L 403, 30.12.2006, s. 18).

b) cíleným způsobem pořízení alespoň jedné další cestovní služby od jiného obchodníka a pokud je smlouva s tímto jiným obchodníkem uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.

Pokud je zakoupen pouze jeden typ cestovní služby podle bodu 1 písm. a), b) nebo c) a jedna nebo více služeb cestovního ruchu podle bodu 1 písm. d), nejedná se o spojenou cestovní službu, pokud posledně jmenované služby nepředstavují významnou část hodnoty dané kombinace služeb a nejsou inzerovány jako podstatná část cesty nebo pobytu ani jiným způsobem nepředstavují jejich podstatnou část;

- 6) „cestujícím“ každá osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu v oblasti působnosti této směrnice nebo má právo cestovat na základě takovéto smlouvy;
- 7) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v její prospěch, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, ať už vystupuje jako pořadatel, prodejce, obchodník zprostředkovávající spojené cestovní služby nebo poskytovatel cestovních služeb;
- 8) „pořadatelem“ obchodník, který kombinuje a prodává nebo nabízí k prodeji souborné služby, ať už bezprostředně, či prostřednictvím jiného obchodníka, anebo společně s jiným obchodníkem, nebo obchodník, který předává údaje o cestujícím jinému obchodníkovi v souladu s bodem 2 písm. b) podbodem v);
- 9) „prodejcem“ obchodník jiný než pořadatel, který prodává nebo k prodeji nabízí souborné služby kombinované pořadatelem;
- 10) „usazením“ usazení ve smyslu čl. 4 bodu 5 směrnice 2006/123/ES;
- 11) „trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje cestujícímu nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně způsobem vhodným pro jejich budoucí použití po dobu přiměřenou jejich účelu a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu;
- 12) „nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi“ situace, již strana, která se jí dovolává, nemůže ovlivnit a jejímž důsledkům nelze zabránit ani přijetím veškerých přiměřených opatření;
- 13) „neplněním smluvních podmínek“ neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí cestovních služeb, které jsou součástí souborných služeb;
- 14) „nezletilou osobou“ každá osoba mladší 18 let;
- 15) „prodejním místem“ jakékoli prodejní prostory, movité i nemovité, nebo prodejní internetová stránka nebo podobné on-line prodejní zařízení, včetně případů, kdy jsou prodejní internetové stránky nebo on-line prodejní zařízení cestujícím prezentovány jako jedno zařízení, včetně telefonní služby;
- 16) „repatriací“ návrat cestujícího do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou.

Článek 4

Úroveň harmonizace

Členské státy nesmějí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany cestujícího, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.

KAPITOLA II

INFORMAČNÍ POVINNOSTI A OBSAH SMLOUVY O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH PRO CESTY

Článek 5

Informace před uzavřením smlouvy

1. Členské státy zajistí, aby předtím, než bude cestující vázán smlouvou o souborných službách pro cesty či odpovídající smluvní nabídkou, poskytl pořadatel a, prodávají-li se souborné služby prostřednictvím prodejce, rovněž prodejce cestujícímu standardní informace na příslušném formuláři uvedeném v části A nebo B přílohy I a, je-li to pro dané souborné služby relevantní, tyto informace:

a) hlavní náležitosti cestovních služeb:

i) cestovní destinace, trasa a délka pobytu, včetně termínů a, je-li součástí ubytování, počet zahrnutých nocí;

ii) dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a návratu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení.

Není-li přesný čas ještě stanoven, informuje pořadatel a tam, kde je to relevantní, prodejce cestujícího o přibližném čase odjezdu a návratu;

iii) umístění, hlavní rysy a případná turistická kategorie, do níž je podle pravidel země destinace ubytování zařazeno;

iv) stravování;

v) návštěvy, výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně sjednané za souborné služby;

vi) pokud to není patrné ze souvislostí, informace o tom, zda některá z cestovních služeb bude cestujícímu poskytována v rámci skupiny a, je-li tomu tak a je-li to možné, přibližná velikost skupiny;

vii) závisí-li využití dalších služeb cestovního ruchu cestujícím na efektivní ústní komunikaci, jazyk, v němž se tyto služby budou poskytovat, a

viii) zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost cestujícího přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby cestujícího;

b) obchodní firma a zeměpisná adresa pořadatele a tam, kde je to relevantní, rovněž adresa prodejce, jejich telefonní čísla a případné e-mailové adresy;

c) celková cena za souborné služby včetně daní a veškerých případných dalších poplatků i jiných nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvedení druhu dalších nákladů, jež mohou cestujícímu ještě vzniknout;

d) způsob platby, včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývající části ceny, nebo finanční záruky, které musí cestující uhradit nebo poskytnout;

e) minimální počet osob nutný k uskutečnění souborných služeb a lhůta uvedená v čl. 12 odst. 3 písm. a), během níž lze před zahájením poskytování souborných služeb smlouvu případně ukončit, nedosáhne-li se požadovaného počtu;

- f) obecné informace o pasových a vízových požadavcích, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, a informace o zdravotních formalitách země určení;
- g) informace o tom, že cestující může smlouvu ukončit kdykoli před zahájením poskytování souborných služeb proti zaplacení přiměřeného storno poplatku nebo případně standardních storno poplatků požadovaných pořadatelem v souladu s čl. 12 odst. 1;
- h) informace o nepovinném nebo povinném pojištění nákladů na ukončení smlouvy cestujícím nebo nákladů na pomoc, včetně repatriace, v případě nehody, nemoci či smrti.

U smluv o souborných službách pro cesty uzavřených po telefonu poskytne pořadatel a tam, kde je to relevantní, prodejce cestujícímu standardní informace uvedené v části B přílohy I a informace uvedené v písmenech a) až h) prvního pododstavce.

2. U souborných služeb vymezených v čl. 3 bodě 2 písm. b) podbodě v) zajistí pořadatel i obchodník, kterému jsou údaje předány, aby předtím, než je cestující smlouvou nebo jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou zavázán, oba poskytl informace uvedené v odst. 1 prvním pododstavci písm. a) až h) tohoto článku, jsou-li relevantní pro cestovní služby, které nabízejí. Pořadatel současně také poskytne standardní informace na formuláři uvedeném v části C přílohy I.

3. Informace uvedené v odstavcích 1 a 2 musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a výrazným způsobem. Jsou-li poskytovány písemně, musí být čitelné.

Článek 6

Závaznost informací před uzavřením smlouvy a uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty

1. Členské státy zajistí, aby informace poskytnuté cestujícímu podle čl. 5 odst. 1 prvního pododstavce písm. a), c), d), e) a g) tvořily nedílnou součást smlouvy o souborných službách pro cesty a aby nebyly měněny, ledaže se smluvní strany výslovně dohodnou jinak. Veškeré změny informací poskytnutých před uzavřením smlouvy pořadatel a tam, kde je to relevantní, prodejce cestujícímu jasným, srozumitelným a výrazným způsobem sdělí ještě před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty.
2. Nesplnil-li pořadatel a tam, kde je to relevantní, prodejce požadavky týkající se informování cestujícího o dalších poplatcích nebo jiných nákladech podle čl. 5 odst. 1 prvního pododstavce písm. c) před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty, cestující tyto poplatky nebo jiné náklady nehradí.

Článek 7

Obsah smlouvy o souborných službách pro cesty a dokumentace, která musí být poskytnuta před zahájením poskytování souborných služeb

1. Členské státy zajistí, aby smlouvy o souborných službách pro cesty byly formulovány jasným a srozumitelným jazykem a aby byly čitelné, jsou-li písemné. Při uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty nebo bez zbytečného prodlení poté poskytne pořadatel nebo prodejce cestujícímu kopii nebo potvrzení smlouvy na trvalém nosiči. Je-li smlouva o souborných službách pro cesty uzavřena za současné fyzické přítomnosti stran, je cestující oprávněn vyžádat si kopii v papírové podobě.

V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, jak jsou definovány v čl. 2 bodě 8 směrnice 2011/83/EU, musí být kopie nebo potvrzení smlouvy o souborných službách pro cesty cestujícímu poskytnuta v papírové podobě, nebo pokud s tím cestující souhlasí, na jiném trvalém nosiči.

2. Ve smlouvě o souborných službách pro cesty nebo potvrzení o jejím uzavření musí být uveden úplný obsah dohody, jež musí zahrnovat všechny informace uvedené v čl. 5 odst. 1 prvním pododstavci písm. a) až h) a tyto informace:

- a) zvláštní požadavky cestujícího, které pořadatel přijal;

- b) informace, že pořadatel:
- i) odpovídá za řádné poskytování všech sjednaných cestovních služeb uvedených ve smlouvě v souladu s článkem 13 a
 - ii) má povinnost poskytnout pomoc v souladu s článkem 16, pokud se cestující ocitne v obtížích;
- c) název a kontaktní údaje subjektu, který má poskytnout ochranu pro případ platební neschopnosti, včetně jeho zeměpisné adresy, a tam, kde je to relevantní, název příslušného orgánu určeného daným členským státem pro tento účel a jeho kontaktní údaje;
- d) jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa a případně faxové číslo místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, které cestujícímu umožní urychleně pořadatele kontaktovat a účinně s ním komunikovat, požádat o pomoc, ocitne-li se cestující v obtížích, nebo podat stížnost na jakékoli neplnění smluvních podmínek, které při poskytování souborných služeb zaznamená;
- e) informace, že cestující musí v souladu s čl. 13 odst. 2 upozornit na jakékoli neplnění smluvních podmínek, které při poskytování souborných služeb zaznamená;
- f) cestuje-li na základě smlouvy o souborných službách pro cesty, která zahrnuje ubytování, nezletilá osoba bez doprovodu některého z rodičů nebo jiné oprávněné osoby, informace umožňující přímý kontakt s nezletilým nebo s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě jeho pobytu;
- g) informace o dostupných interních postupech vyřizování stížností a o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ⁽¹⁾ a případně o subjektu alternativního řešení sporů, který se na obchodníka vztahuje, a informace o platformě pro řešení sporů on-line podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ⁽²⁾;
- h) informace o právu cestujícího převést smlouvu na jiného cestujícího v souladu s článkem 9.

3. U souborných služeb vymezených v čl. 3 bodě 2 písm. b) podbodě v) informuje obchodník, jemuž jsou údaje poskytnuty, pořadatele o uzavření smlouvy vedoucí k vytvoření souborných služeb. Obchodník poskytne pořadateli informace nezbytné pro splnění jeho povinností spojených s funkcí pořadatele.

Jakmile je pořadatel informován o vytvoření souborných služeb, poskytne cestujícímu na trvalém nosiči informace uvedené v odst. 2 písm. a) až h).

4. Informace uvedené v odstavcích 2 a 3 musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a výrazným způsobem.

5. S dostatečným předstihem před zahájením poskytování souborných služeb předá pořadatel cestujícímu nezbytné stvrzenky, poukázky nebo přepravní doklady a podá mu informace o plánovaných časech odjezdu a případné lhůtě pro odbavení, jakož i o plánovaných časech zastávek, dopravních spojeních a příjezdu.

Článek 8

Důkazní břemeno

Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole nese obchodník.

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽²⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

KAPITOLA III

ZMĚNY SMLOUVY O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH PRO CESTY PŘED ZAHÁJENÍM POSKYTOVÁNÍ SOUBORNÝCH SLUŽEB

Článek 9

Převod smlouvy o souborných službách pro cesty na jiného cestujícího

1. Členské státy zajistí, aby cestující poté, co pořadatel s přiměřeným předstihem před zahájením poskytování souborných služeb a na trvalém nosiči předal oznámení, mohl svou smlouvu o souborných službách pro cesty převést na jinou osobu, která splňuje všechny podmínky, jež se na danou smlouvu vztahují. Oznámení předané nejpozději sedm dní před zahájením poskytování souborných služeb je v každém případě považováno za přiměřené.
2. Převodce smlouvy o souborných službách pro cesty i osoba, na niž se smlouva převádí, odpovídají společně a nerozdílně za uhrazení doplatku ceny i za dodatečné poplatky nebo jiné náklady, jež převod obnáší. Pořadatel informuje převodce o skutečných nákladech spojených s převodem. Tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně pořadatelem vynaložené v důsledku převodu smlouvy o souborných službách pro cesty.
3. Pořadatel převodci doloží dodatečné poplatky nebo jiné náklady, které mu vzniknou v důsledku převodu smlouvy o souborných službách pro cesty.

Článek 10

Změna ceny

1. Členské státy zajistí, aby po uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty mohly být ceny zvýšeny pouze za předpokladu, že smlouva tuto možnost výslovně uvádí a stanoví, že cestující má právo na snížení ceny podle odstavce 4. V takovém případě musí být ve smlouvě o souborných službách pro cesty stanoven způsob výpočtu cenových úprav. Cenu lze zvýšit výhradně v bezprostředním důsledku změny:
 - a) ceny přepravy cestujících vyplývající z nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie;
 - b) výše daní nebo poplatků z cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě uložených třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytování souborných služeb, včetně daní z pobytu a letištních a přístavních poplatků na letištích a v přístavech; nebo
 - c) směnných kurzů souvisejících se soubornými službami.
2. Jestliže zvýšení ceny podle odstavce 1 tohoto článku překročí 8 % celkové ceny souborných služeb, použije se čl. 11 odst. 2 až 5.
3. Bez ohledu na svou výši je cenové zvýšení možné pouze tehdy, předá-li pořadatel cestujícímu nejpozději 20 dnů před zahájením poskytování souborných služeb na trvalém nosiči jasné a srozumitelné oznámení se zdůvodněním a výpočtem tohoto zvýšení.
4. Je-li ve smlouvě o souborných službách pro cesty stanovena možnost zvýšení ceny, má cestující právo na snížení ceny odpovídající případnému snížení nákladů uvedených v odst. 1 písm. a), b) a c), ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením poskytování souborných služeb.
5. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních výdajů od částky, jež má být cestujícímu vrácena. Na žádost cestujícího pořadatel tyto administrativní výdaje doloží.

Článek 11

Změna jiných podmínek smluv o souborných službách pro cesty

1. Členské státy zajistí, aby pořadatel před zahájením poskytování souborných služeb nesměl jednostranně změnit podmínky smluv o souborných službách pro cesty s výjimkou ceny v souladu s článkem 10, ledaže:

- a) si pořadatel toto právo vyhradil ve smlouvě;
- b) změna je nevýznamná a
- c) pořadatel poskytne cestujícímu jasným, srozumitelným a výrazným způsobem informace o změně, zaznamenané na trvalém nosiči.

2. Je-li před zahájením poskytování souborných služeb pořadatel nucen podstatným způsobem změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v čl. 5 odst. 1 prvním pododstavci písm. a), nemůže-li splnit zvláštní požadavky uvedené v čl. 7 odst. 2 písm. a), nebo navrhuje-li zvýšit cenu souborných služeb o více než 8 % v souladu s čl. 10 odst. 2, může cestující v přiměřené lhůtě určené pořadatelem:

- a) navrhovanou změnu přijmout, nebo
- b) smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku.

Pokud cestující smlouvu o souborných službách pro cesty ukončí, může přijmout náhradní souborné služby, jestliže mu to pořadatel nabídne, pokud možno v rovnocenné nebo vyšší kvalitě.

3. Pořadatel poskytne cestujícímu bez zbytečného prodlení jasným, srozumitelným a výrazným způsobem informace, zaznamenané na trvalém nosiči, o:

- a) navrhovaných změnách uvedených v odstavci 2 a v souladu s odstavcem 4, je-li to relevantní, o jejich dopadu na cenu souborných služeb;
- b) přiměřené lhůtě, během níž musí cestující pořadatele informovat o svém rozhodnutí podle odstavce 2;
- c) důsledcích, které to bude pro cestujícího mít, pokud ve lhůtě uvedené v písmeni b) neodpoví, v souladu s platnými vnitrostátními právními předpisy a
- d) případných nabízených náhradních souborných službách a jejich ceně.

4. Jestliže se v důsledku změn smlouvy o souborných službách pro cesty podle odst. 2 prvního pododstavce nebo náhradních souborných služeb podle odst. 2 druhého pododstavce sníží kvalita souborných služeb nebo náklady na ně, má cestující nárok na přiměřenou slevu.

5. Je-li smlouva o souborných službách pro cesty podle odst. 2 prvního pododstavce písm. b) tohoto článku ukončena a cestující nepřijme náhradní souborné služby, vrátí pořadatel bez zbytečného prodlení a v každém případě do 14 dnů od ukončení smlouvy veškeré platby uskutečněné cestujícím nebo v jeho prospěch. Ustanovení čl. 14 odst. 2, 3, 4, 5 a 6 se použijí přiměřeně.

Článek 12

Ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty a právo na odstoupení před zahájením poskytování souborných služeb

1. Členské státy zajistí, aby cestující mohl smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb kdykoli ukončit. Ukončí-li cestující smlouvu o souborných službách pro cesty podle tohoto odstavce, může po něm být požadováno zaplacení přiměřeného a zdůvodnitelného storno poplatku pořadateli. Smlouva o souborných službách pro cesty může stanovit přiměřené standardní storno poplatky odvíjející se od doby mezi ukončením smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb a očekávaných úspor nákladů a příjmů z alternativního využití cestovních služeb. Nejsou-li stanoveny standardní storno poplatky, odpovídá výše storno poplatku ceně za souborné služby snížené o úspory nákladů a příjmy z alternativního využití cestovních služeb. Pořadatel na žádost cestujícího vyšší storno poplatků odůvodní.

2. Bez ohledu na odstavce 1 má cestující právo ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb bez zaplacení storno poplatku, jestliže v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají výrazný dopad na poskytování souborných služeb nebo na přepravu osob do destinace. V případě ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty podle tohoto odstavce má cestující nárok na vrácení veškerých uskutečněných plateb ve prospěch souborných služeb, avšak nemá nárok na dodatečné odškodnění.
3. Pořadatel může smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit a vrátit cestujícímu veškeré platby uskutečněné ve prospěch souborných služeb, avšak není povinen poskytnout dodatečné odškodnění, jestliže:
- a) počet osob přihlášených k souborným službám je nižší než minimální počet stanovený ve smlouvě a pořadatel oznámí ukončení smlouvy cestujícímu ve smluvně stanovené lhůtě, avšak nejpozději:
 - i) 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - ii) sedm dní před zahájením poskytování souborných služeb v případě cest trvajících dva až šest dní,
 - iii) 48 hodin před zahájením poskytování souborných služeb v případě cest trvajících méně než dva dny;
- nebo
- b) mu v plnění smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a o ukončení smlouvy uvědomí cestujícího bez zbytečného odkladu ještě před zahájením poskytování souborných služeb.
4. Pořadatel vrátí veškeré platby podle odstavců 2 a 3, nebo v případě použití odstavce 1 vrátí veškeré platby uskutečněné cestujícím nebo v jeho prospěch na souborné služby, snížené o přiměřené storno poplatky. Tyto platby musí být cestujícímu vráceny bez zbytečného prodlení a v každém případě do 14 dnů po ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty.
5. Členské státy mohou ve vnitrostátních právních předpisech stanovit, že cestující má právo odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty uzavřené mimo obchodní prostory bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů.

KAPITOLA IV

POSKYTOVÁNÍ SOUBORNÝCH SLUŽEB

Článek 13

Odpovědnost za poskytování souborných služeb

1. Členské státy zajistí, aby odpovědnost za poskytování cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o souborných službách pro cesty nesl pořadatel bez ohledu na to, zda služby poskytuje sám, nebo prostřednictvím jiných poskytovatelů cestovních služeb.

Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech ponechat v platnosti nebo zavést ustanovení, podle nichž za poskytování souborných služeb odpovídá též prodejce. V tomto případě se ustanovení článku 7, kapitoly III, této kapitoly a kapitoly V vztahující se na pořadatele použijí přiměřeně rovněž na prodejce.

2. Cestující pořadatele bez zbytečného prodlení a při zohlednění příslušných okolností uvědomí o neplnění smluvních podmínek, které při poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách pro cesty zaznamená.

3. Není-li některá cestovní služba poskytována v souladu se smlouvou o souborných službách pro cesty, zjedná pořadatel nápravu neplnění smluvních podmínek, ledaže to:

a) není možné, nebo

b) vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah neplnění smluvních podmínek a hodnotu dotčených cestovních služeb.

Pokud pořadatel v souladu s prvním pododstavcem písm. a) nebo b) tohoto odstavce neplnění smluvních podmínek nenapraví, použije se článek 14.

4. Aniž jsou dotčeny výjimky stanovené v odstavci 3, pokud pořadatel nápravu neplnění smluvních podmínek nezjedná v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, může tak cestující učinit sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Cestující není povinen stanovit lhůtu, odmítne-li pořadatel zajistit nápravu neplnění smluvních podmínek nebo je-li zapotřebí okamžité nápravy.

5. Nelze-li poskytnout podstatnou část cestovních služeb v souladu se smlouvou o souborných službách pro cesty, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro cestujícího vhodné náhradní řešení pokud možno v rovnocenné nebo vyšší kvalitě, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby poskytování souborných služeb mohlo pokračovat, včetně situace, kdy se návrat cestujícího do místa odjezdu neuskuteční sjednaným způsobem.

Pokud navrhované náhradní řešení představuje ve srovnání se smlouvou o souborných službách pro cesty nižší kvalitu souborných služeb, poskytne pořadatel cestujícímu přiměřenou slevu.

Cestující může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, pokud není srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o souborných službách pro cesty sjednáno, nebo pokud poskytnutá sleva není dostatečná.

6. Pokud neplnění smluvních podmínek výrazně ovlivňuje poskytování souborných služeb a pořadatel nezjednal nápravu v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, může cestující smlouvu o souborných službách pro cesty ukončit bez zaplacení storno poplatku a případně v souladu s článkem 14 žádat o slevu, náhradu škody nebo obojí.

Pokud není možné nabídnout náhradní řešení nebo pokud cestující navrhované náhradní řešení odmítne v souladu s odst. 5 třetím pododstavcem tohoto článku, má cestující tam, kde je to vhodné, právo na snížení ceny, náhradu škody nebo obojí v souladu s článkem 14 bez ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty.

Pokud souborné služby zahrnují přepravu osob, pořadatel navíc v případech uvedených v prvním i druhém pododstavci poskytne cestujícímu bez zbytečného prodlení a bez dodatečných nákladů pro cestujícího repatriaci s rovnocennou dopravou.

7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat cestujícího v souladu se smlouvou o souborných službách pro cesty, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho cestujícího. Pokud jsou v právních předpisech Unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat cestujícího delší období, uplatní se tato období.

8. Omezení výše nákladů podle odstavce 7 tohoto článku se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé osoby bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že byl pořadatel o jejich zvláštních potřebách informován alespoň 48 hodin před zahájením poskytování souborných služeb. Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti ve snaze omezit odpovědnost podle odstavce 7 tohoto článku, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

Článek 14

Slevy a náhrada škody

1. Členské státy zajistí, aby měl cestující nárok na přiměřenou slevu za dobu neplnění smluvních podmínek, ledaže pořadatel prokáže, že lze toto neplnění přičíst cestujícímu.

2. Pořadatel cestujícímu poskytne přiměřenou náhradu za veškerou škodu, která cestujícímu vznikla v důsledku neplnění smluvních podmínek. Náhrada škody musí být poskytnuta bez zbytečného prodlení.

3. Nárok na náhradu škody cestujícímu nevzniká, pokud pořadatel prokáže, že neplnění smluvních podmínek:
 - a) lze přičíst cestujícímu;
 - b) lze přičíst třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách pro cesty, a nebylo je možné předvídat ani odvrátit; nebo
 - c) vzniklo v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností.
4. Pokud mezinárodní úmluvy, jimiž je Unie vázána, omezují rozsah náhrady škody nebo podmínky, za nichž má poskytovatel cestovní služby tvořící součást souborných služeb náhradu škody zaplatit, vztahují se též omezení i na pořadatele. Pokud mezinárodní úmluvy, jimiž Unie vázána není, omezují výši náhrady škody, kterou má platit poskytovatel služby, mohou členské státy odpovídajícím způsobem omezit výši náhrady škody, kterou má platit pořadatel. V ostatních případech může být náhrada škody, kterou má platit pořadatel, ve smlouvě o souborných službách pro cesty omezena, avšak toto omezení se nesmí týkat škody na zdraví, úmyslně způsobené škody ani škody z nedbalosti a výše náhrady škody musí činit alespoň trojnásobek celkové ceny za souborné služby.
5. Právem na náhradu škody nebo slevu podle této směrnice nejsou dotčena práva cestujících podle nařízení (ES) č. 261/2004, nařízení (ES) č. 1371/2007, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 ⁽¹⁾, nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 a podle mezinárodních úmluv. Cestující mají právo uplatňovat nároky podle této směrnice a podle uvedených nařízení a mezinárodních úmluv. Náhrada škody nebo sleva poskytnuté podle této směrnice a náhrada škody nebo sleva poskytnuté podle uvedených nařízení a mezinárodních úmluv se navzájem odcítají, aby se zabránilo nadměrné náhradě škody.
6. Promlčecí lhůta nároků podle tohoto článku nesmí být kratší než dva roky.

Článek 15

Možnost spojit se s pořadatelem prostřednictvím prodejce

Aniž je dotčen čl. 13 odst. 1 druhý pododstavec, zajistí členské státy, aby cestující mohl podat zprávy, žádosti nebo stížnosti týkající se poskytování souborných služeb přímo prodejci, jehož prostřednictvím služby zakoupil. Prodejce tyto zprávy, žádosti nebo stížnosti předá bez zbytečného prodlení pořadateli.

Pro účely lhůt nebo promlčecích lhůt se za obdržení zpráv, žádostí nebo stížností uvedených v prvním pododstavci pořadatelem považuje jejich obdržení prodejcem.

Článek 16

Povinnost poskytnout pomoc

Členské státy zajistí, aby pořadatel bez zbytečného prodlení poskytl náležitou pomoc cestujícímu v obtížích, i v situacích podle čl. 13 odst. 7, zejména tím, že mu:

- a) podá náležité informace o zdravotnických službách, místních orgánech a konzulární pomoci a
- b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Způsobil-li cestující obtíže úmyslně nebo z nedbalosti, může si pořadatel za svou pomoc účtovat přiměřený poplatek. Takový poplatek nesmí v žádném případě přesáhnout skutečné náklady, které pořadatel vynaložil.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě nehod (Úř. věst. L 131, 28.5.2009, s. 24).

KAPITOLA V

OCHRANA PRO PŘÍPAD PLATEBNÍ NESCHOPNOSTI

Článek 17

Účinek a rozsah ochrany pro případ platební neschopnosti

1. Členské státy zajistí, aby pořadatelé usazení na jejich území poskytli záruku vrácení veškerých plateb uskutečněných cestujícími nebo v jejich prospěch, nejsou-li příslušné služby poskytnuty v důsledku platební neschopnosti pořadatele. Je-li součástí smlouvy o souborných službách pro cesty i přeprava osob, poskytnou pořadatelé záruku rovněž pro repatriaci cestujících. Lze nabídnout pokračování souborných služeb.

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

2. Záruka uvedená v odstavci 1 musí být účinná a musí se vztahovat na důvodně předvídatelné náklady. Musí se vztahovat na částky plateb uskutečněné cestujícími nebo v jejich prospěch za souborné služby, přičemž se zohlední období mezi obdržetím záloh a konečných plateb a dokončením souborných služeb, jakož i odhadované náklady na repatriaci v případě platební neschopnosti pořadatele.

3. Ochrana pro případ platební neschopnosti pořadatele se na cestující musí vztahovat bez ohledu na jejich bydliště, místo odjezdu nebo místo, kde byly souborné služby prodány, a bez ohledu na členský stát, ve kterém se subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti nachází.

4. Je-li poskytování souborných služeb dotčeno platební neschopností pořadatele, musí být záruka bez poplatku k dispozici pro účely repatriace a v nezbytných případech k financování ubytování před repatriací.

5. Uskutečněné platby za cestovní služby, jež nebyly poskytnuty, musí být na žádost cestujícího bez zbytečného prodlení vráceny.

Článek 18

Vzájemné uznávání ochrany pro případ platební neschopnosti a správní spolupráce

1. Ochranu pro případ platební neschopnosti, kterou pořadatel poskytuje podle předpisů členského státu, v němž je usazen, uzná členský stát za odpovídající požadavkům svých vnitrostátních předpisů provádějících článek 17.

2. Členské státy určí ústřední kontaktní místa pro usnadnění správní spolupráce a dohledu nad pořadatelí, kteří působí v různých členských státech. Kontaktní údaje těchto kontaktních míst oznámí ostatním členským státům a Komisi.

3. Ústřední kontaktní místa si vzájemně umožní přístup k veškerým nutným informacím o svých vnitrostátních požadavcích na ochranu pro případ platební neschopnosti a uvedou totožnost subjektu nebo subjektů poskytujících takovou ochranu konkrétním pořadatelům, kteří jsou usazení na jejich území. Tato kontaktní místa si vzájemně umožní přístup k veškerým dostupným seznamům pořadatelů, kteří splňují povinnosti týkající se ochrany pro případ platební neschopnosti. Všechny takové seznamy musí být veřejně dostupné, a to i on-line.

4. Má-li členský stát pochybnosti o ochraně některého pořadatele pro případ platební neschopnosti, požádá o objasnění členský stát, v němž je pořadatel usazen. Členské státy odpovídají na žádosti z jiných členských států co nejrychleji s ohledem na naléhavost a složitost případu. První odpověď v každém případě poskytnou do 15 pracovních dnů od obdržení žádosti.

KAPITOLA VI

SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY

Článek 19

Požadavky na ochranu v případě platební neschopnosti a informace v případě spojených cestovních služeb

1. Členské státy zajistí, aby obchodníci zprostředkovávající spojené cestovní služby poskytli záruku, že budou vráceny veškeré platby, které obdrží od cestujících, pokud cestovní služba, která je součástí spojených cestovních služeb, nebyla v důsledku jejich platební neschopnosti poskytnuta. Jsou-li tito obchodníci odpovědní za přepravu osob, musí se záruka vztahovat i na repatriaci cestujících. Ustanovení čl. 17 odst. 1 druhého pododstavce a odstavců 2 až 5 a článku 18 se použijí přiměřeně.

2. Předtím, než bude cestující vázán smlouvou vedoucí ke sjednání spojené cestovní služby či jakoukoli odpovídající smluvní nabídkou, obchodník zprostředkovávající spojené cestovní služby, a to i v případě, kdy není usazen ve členském státě, ale jakýmkoli prostředky směřuje tyto činnosti do některého členského státu, jasným, srozumitelným a výrazným způsobem uvede, že se na cestujícího:

a) nebude vztahovat žádné z práv, která se vztahují výhradně na souborné služby podle této směrnice, a že každý poskytovatel služeb odpovídá výlučně za řádné poskytování služeb s ním sjednaných, a

b) bude vztahovat ochrana pro případ platební neschopnosti v souladu s odstavcem 1.

Za účelem dosažení souladu s tímto odstavcem poskytne obchodník zprostředkovávající spojené cestovní služby tyto informace cestujícímu na příslušném standardním formuláři uvedeném v příloze II, nebo pokud se na konkrétní typ spojené cestovní služby žádný z formulářů uvedených ve zmíněné příloze nevztahuje, poskytne informace v nich obsažené.

3. Pokud obchodník zprostředkovávající spojené cestovní služby nesplní požadavky uvedené v odstavcích 1 a 2 tohoto článku, platí ve vztahu k cestovním službám, které jsou součástí spojených cestovních služeb, práva a povinnosti stanovené v článcích 9 a 12 a v kapitole IV.

4. Pokud spojené cestovní služby vyplývají ze smlouvy uzavřené mezi cestujícím a obchodníkem, který nezprostředkovává spojené cestovní služby, informuje tento obchodník o uzavření příslušné smlouvy obchodníka zprostředkovávajícího tyto spojené cestovní služby.

KAPITOLA VII

Obecná ustanovení

Článek 20

Zvláštní povinnosti prodejce v případě, že je pořadatel usazen mimo Evropský hospodářský prostor

Aniž je dotčen čl. 13 odst. 1 druhý pododstavec, je-li pořadatel usazen mimo Evropský hospodářský prostor, má prodejce usazený v členském státě povinnosti stanovené pro pořadatele v kapitolách IV a V, ledaže prokáže, že pořadatel splňuje uvedené kapitoly.

Článek 21

Právní odpovědnost za chyby při rezervaci

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

Obchodník nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst cestujícímu nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

Článek 22

Právo regresu

Členské státy zajistí, aby v případech, kdy pořadatel nebo, v souladu s čl. 13 odst. 1 druhým pododstavcem nebo článkem 20, prodejce zaplatil náhradu, poskytl slevu nebo splnil jinou povinnost, kterou mu tato směrnice ukládá, měl tento pořadatel nebo prodejce právo požadovat náhradu od třetích stran, jež přispěly k události, která vedla k zaplacení náhrady, poskytnutí slevy či splnění jiné povinnosti.

Článek 23

Kogentní povaha směrnice

1. Prohlášení pořadatele souborné služby nebo obchodníka zprostředkovávajícího spojené cestovní služby, že vystupuje výlučně jako poskytovatel cestovní služby, prostředník nebo jiný subjekt nebo že souborné služby nebo spojené cestovní služby nejsou soubornými službami nebo spojenými cestovními službami, neosvobozuje tohoto pořadatele nebo obchodníka od povinností, které mu tato směrnice ukládá.
2. Cestující se nemohou vzdát práv, která jim přiznávají vnitrostátní předpisy, jimiž se provádí tato směrnice.
3. Veškerá smluvní ujednání nebo prohlášení cestujících, jejichž účelem je přímé nebo nepřímé vzdání se nebo omezení práv přiznaných cestujícím podle této směrnice nebo vyhnutí se uplatňování této směrnice, nejsou pro cestujícího závazná.

Článek 24

Prosazování

Členské státy zajistí přiměřené a účinné prostředky k zajištění dodržování této směrnice.

Článek 25

Sankce

Členské státy stanoví pravidla pro sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých na základě této směrnice a přijmou veškerá nezbytná opatření k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

Článek 26

Zprávy Komise a přezkum

Do 1. ledna 2019 předloží Komise zprávu Evropskému parlamentu a Radě o ustanoveních této směrnice týkajících se on-line rezervací provedených na různých prodejních místech a kvalifikace těchto rezervací jakožto souborných služeb, spojených cestovních služeb nebo samostatných cestovních služeb, a zejména o definici souborných služeb uvedené v čl. 3 bodě 2 písm. b) podbodě v) a o tom, zda je vhodné tuto definici upravit nebo rozšířit.

Do 1. ledna 2021 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě obecnou zprávu o uplatňování této směrnice.

Ke zprávám uvedeným v prvním a druhém pododstavci v případě potřeby připojí legislativní návrhy.

Článek 27

Změna nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU

1. V příloze nařízení (ES) č. 2006/2004 se bod 5 nahrazuje tímto:

„5. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 (*)

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).“

2. V čl. 3 odst. 3 směrnice 2011/83/EU se písmeno g) nahrazuje tímto:

„g) o souborných službách, jak jsou definovány v čl. 3 bodě 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 (**).“

Ustanovení čl. 6 odst. 7, čl. 8 odst. 2 a 6 a článků 19, 21 a 22 této směrnice se přiměřeně použijí na souborné služby ve smyslu čl. 3 bodu 2 směrnice (EU) 2015/2302, pokud jde o cestující ve smyslu čl. 3 bodu 6 uvedené směrnice.

(**) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).“

KAPITOLA VIII

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 28

Provedení

1. Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí do 1. ledna 2018. Znění těchto předpisů sdělí neprodleně Komisi.
2. Použijí tyto předpisy ode dne 1. července 2018.
3. Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.
4. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 29

Zrušení

Směrnice 90/314/EHS se zrušuje s účinkem ode dne 1. července 2018.

Odkazy na zrušenou směrnici se považují za odkazy na tuto směrnici v souladu se srovnávací tabulkou obsaženou v příloze III.

Článek 30

Vstup v platnost

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

Článek 31

Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

Ve Štrasburku dne 25. listopadu 2015.

Za Evropský parlament
předseda
M. SCHULZ

Za Radu
předseda
N. SCHMIT

PŘÍLOHA I

Část A

Standardní formulář pro informace ke smlouvě o souborných službách pro cesty s možností hypertextového odkazu

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

Budou se na Vás proto vztahovat veškerá práva EU týkající se souborných služeb. Společnost (společnosti) XY ponese (ponesou) plnou odpovědnost za řádné poskytnutí souborných služeb jako celku.

Společnost (společnosti) XY má (mají) navíc ze zákona povinnost zajistit ochranu, aby Vám mohla (mohly) vrátit uskutečněné platby, a pokud je součástí souborných služeb doprava, zajistit Vaši repatriaci v případě, že se ocitne (ocitnou) v platební neschopnosti.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302 [poskytněte ve formě hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Základní práva podle směrnice (EU) 2015/2302

- Před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující všechny nezbytné informace o souborných službách.
- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě.
- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se mohou spojit s pořadatelem nebo cestovní agenturou.
- Cestující mohou s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů převést souborné služby na jinou osobu.
- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě konkrétních zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, může cestující smlouvu ukončit. Vyhradí-li si pořadatel právo na zvýšení ceny, má cestující v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu.
- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku souborných služeb, s výjimkou ceny. Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.
- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku před zahájením poskytování souborných služeb za výjimečných okolností, například vyskytnou-li se v destinaci závažné bezpečnostní problémy, které by mohly souborné služby ovlivnit.
- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb vždy ukončit za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek.
- Pokud nelze po zahájení poskytování souborných služeb poskytnout jejich podstatné prvky v souladu se smlouvou, je třeba cestujícímu nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení storno poplatku, pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění souborných služeb a pořadatel neposkytl řešení.

- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb mají cestující právo na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel má povinnost poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích.
- Ocitne-li se pořadatel nebo, v některých členských státech, prodejce v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze. Ocitne-li se pořadatel nebo případně prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí souborných služeb přeprava, je zajištěna repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u subjektu YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna]. Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán [kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla] se cestující mohou obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu [HYPERTEXTOVÝ ODKAZ]

Část B

Standardní formulář pro informace ke smlouvám o souborných službách pro cesty v situacích jiných než uvedených v části A

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

Budou se na Vás proto vztahovat veškerá práva EU týkající se souborných služeb pro cesty. Společnost (společnosti) XY ponese (ponesou) plnou odpovědnost za řádné poskytnutí souborných služeb jako celku.

Společnost (společnosti) XY má (mají) navíc ze zákona povinnost zajistit ochranu, aby Vám mohla (mohly) vrátit uskutečněné platby, a pokud je součástí souborných služeb doprava, zajistit Vaši repatriaci v případě, že se ocitne (ocitnou) v platební neschopnosti.

Základní práva podle směrnice (EU) 2015/2302

- Před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující všechny nezbytné informace o souborné službě.
- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě.
- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se mohou spojit s pořadatelem nebo cestovní agenturou.
- Cestující mohou s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů převést souborné služby na jinou osobu.
- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě konkrétních zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, může cestující smlouvu ukončit. Vyhradí-li si pořadatel právo na zvýšení ceny, má cestující v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu.
- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku souborných služeb, s výjimkou ceny. Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.
- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku před zahájením poskytování souborných služeb za výjimečných okolností, například vyskytnou-li se v destinaci závažné bezpečnostní problémy, které by mohly souborné služby ovlivnit.
- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb vždy ukončit za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek.

- Pokud nelze po zahájení poskytování souborných služeb poskytnout podstatné prvky sjednaných souborných služeb, je třeba cestujícímu nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení storno poplatku, pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění souborných služeb a pořadatel neposkytl řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb mají cestující právo na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel má povinnost poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích.
- Ocitne-li se pořadatel nebo, v některých členských státech, prodejce v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze. Ocitne-li se pořadatel nebo případně prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí cesty nebo pobytu přeprava, je zajištěna repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u subjektu YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna]. Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán [kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla] se cestující mohou obrátit v případě, že byly služby odeprány z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

[Internetové stránky, kde lze nalézt směrnici (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu.]

Část C

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

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

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

Společnost XY má navíc ze zákona povinnost zajistit ochranu, aby Vám mohla vrátit uskutečněné platby, a pokud je součástí souborných služeb doprava, zajistit Vaši repatriaci v případě, že se ocitne v platební neschopnosti.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302 [poskytují se ve formě hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Základní práva podle směrnice (EU) 2015/2302

- Cestující obdrží všechny nezbytné informace o souborných službách před uzavřením smlouvy o souborných službách pro cesty.
- Vždy musí existovat alespoň jeden obchodník, který odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě.
- Cestující obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se mohou spojit s pořadatelem nebo cestovní agenturou.
- Cestující mohou s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů převést souborné služby na jinou osobu.
- Cenu souborných služeb lze zvýšit jen v případě konkrétních zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot), a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením poskytování souborných služeb. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny souborných služeb, může cestující smlouvu ukončit. Vyhradí-li si pořadatel právo na zvýšení ceny, má cestující v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu.

- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku souborných služeb, s výjimkou ceny. Pokud před zahájením poskytování souborných služeb obchodník odpovědný za souborné služby tyto služby zruší, mají cestující nárok na vrácení peněz a případně na náhradu škody.
- Cestující mohou smlouvu ukončit bez zaplacení storno poplatku před zahájením poskytování souborných služeb za výjimečných okolností, například vyskytnou-li se v destinaci závažné bezpečnostní problémy, které by mohly souborné služby ovlivnit.
- Cestující mohou navíc smlouvu před zahájením poskytování souborných služeb vždy ukončit za přiměřený a zdůvodnitelný storno poplatek.
- Pokud nelze po zahájení poskytování souborných služeb poskytnout podstatné prvky sjednaných souborných služeb, je třeba nabídnout vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Cestující mohou ukončit smlouvu bez zaplacení storno poplatku, pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění souborných služeb a pořadatel neposkytl řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí cestovních služeb mají cestující právo na slevu, náhradu škody nebo obojí.
- Pořadatel má povinnost poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích.
- Ocitne-li se pořadatel nebo, v některých členských státech, prodejce v platební neschopnosti, budou cestujícím vráceny peníze. Ocitne-li se pořadatel nebo případně prodejce v platební neschopnosti po zahájení poskytování souborných služeb a je-li součástí cesty nebo pobytu přeprava, je zajištěna repatriace cestujících. Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u subjektu [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna]. Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán [kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla] se cestující mohou obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu [HYPERTEXTOVÝ ODKAZ]

—

PŘÍLOHA II

Část A

Standardní formulář pro informace v případě, že obchodník zprostředkovávající online spojené cestovní služby ve smyslu čl. 3 bodu 5 písm. a) je dopravcem prodávajícím zpáteční přepravní doklad

Pokud si po výběru a zaplacení jedné cestovní služby zarezervujete další cestovní služby související s Vaší cestou či pobyttem prostřednictvím naší společnosti/společnosti XY, NEbudou se na Vás vztahovat práva přiznávaná cestujícím, kteří si pořídili souborné služby, podle směrnice (EU) 2015/2302.

Naše společnost/společnost XY proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí těchto dalších cestovních služeb. V případě problémů se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

Při rezervaci jakýchkoli dalších cestovních služeb během stejné návštěvy naší rezervační stránky/rezervační stránky společnosti XY se tyto cestovní služby stanou součástí spojených cestovních služeb. V takovém případě má společnost XY, jak vyžaduje právo EU, k dispozici ochranu za účelem vrácení peněz, které jste zaplatil(a) společnosti XY za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu její platební neschopnosti, a případně za Vaši repatriaci. Upozorňujeme, že z tohoto ustanovení nevyplývá náhrada v případě platební neschopnosti příslušného poskytovatele služby.

Další informace o ochraně pro případ platební neschopnosti [poskytují se ve formě hypertextového odkazu]

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna].

Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Poznámka: Tato ochrana pro případ platební neschopnosti nezahrnuje smlouvy s jinými stranami než XY, které mohou být prováděny navzdory platební neschopnosti společnosti XY.

Směrnice (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu [**HYPERTEXTOVÝ ODKAZ**]

Část B

Standardní formulář pro informace v případě, že obchodník zprostředkovávající online spojené cestovní služby ve smyslu čl. 3 bodu 5 písm. a) není dopravcem prodávajícím zpáteční přepravní doklad

Pokud si po výběru a zaplacení jedné cestovní služby zarezervujete další cestovní služby související s Vaší cestou či pobyttem prostřednictvím naší společnosti/společnosti XY, NEbudou se na Vás vztahovat práva přiznávaná cestujícím, kteří si pořídili souborné služby, podle směrnice (EU) 2015/2302.

Naše společnost/společnost XY proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí těchto jednotlivých cestovních služeb. V případě problémů se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

Při rezervaci jakýchkoli dalších cestovních služeb během stejné návštěvy naší rezervační stránky/rezervační stránky společnosti XY se však tyto cestovní služby stanou součástí spojených cestovních služeb. V takovém případě má společnost XY, jak vyžaduje právo EU, zajištěnou ochranu za účelem vrácení peněz, které jste zaplatil(a) společnosti XY za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu její platební neschopnosti. Upozorňujeme, že z tohoto ustanovení nevyplývá náhrada v případě platební neschopnosti příslušného poskytovatele služby.

Další informace o ochraně pro případ platební neschopnosti [poskytují se ve formě hypertextového odkazu]

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna].

Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Poznámka: Tato ochrana pro případ platební neschopnosti nezahrnuje smlouvy s jinými společnostmi než společnost XY, které mohou být prováděny navzdory platební neschopnosti společnosti XY.

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

Část C

Standardní formulář pro informace v případě spojených cestovních služeb ve smyslu čl. 3 bodu 5 písm. a), kdy jsou smlouvy uzavřeny za současné fyzické přítomnosti obchodníka (jiného než je dopravce prodávající zpáteční přepravní doklad) a cestujícího

Pokud si po výběru a zaplacení jedné cestovní služby zarezervujete další cestovní služby související s Vaší cestou či pobytem prostřednictvím naší společnosti/společnosti XY, NEbudou se na Vás vztahovat práva přiznávaná cestujícím, kteří si pořídili souborné služby, podle směrnice (EU) 2015/2302.

Naše společnost/společnost XY proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí těchto jednotlivých cestovních služeb. V případě problémů se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

Při rezervaci jakýchkoli dalších cestovních služeb během stejné návštěvy naší společnosti/společnosti XY nebo kontaktu s ní se však tyto cestovní služby stanou součástí spojených cestovních služeb. V takovém případě má společnost XY, jak vyžaduje právo EU, zajištěnu ochranu za účelem vrácení peněz, které jste zaplatil(a) společnosti XY za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu její platební neschopnosti. Upozorňujeme, že z tohoto ustanovení nevyplývá náhrada v případě platební neschopnosti příslušného poskytovatele služby.

Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna].

Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Poznámka: Tato ochrana pro případ platební neschopnosti nezahrnuje smlouvy s jinými společnostmi než společnost XY, které mohou být prováděny navzdory platební neschopnosti společnosti XY.

[Webová stránka, na níž lze nalézt směrnici (EU) 2015/2302, jak je provedena ve vnitrostátním právu.]

Část D

Standardní formulář pro informace v případě, že obchodník zprostředkovávající online spojenou cestovní službu ve smyslu čl. 3 bodu 5 písm. b) je dopravcem prodávajícím zpáteční přepravní doklad

Při rezervaci dalších cestovních služeb pro vaši cestu nebo pobyt prostřednictvím tohoto odkazu/těchto odkazů se na Vás NEbudou vztahovat práva přiznávaná cestujícím, kteří si pořídili souborné služby, podle směrnice (EU) 2015/2302.

Naše společnost XY proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí těchto dalších cestovních služeb. V případě problémů se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

Pokud si však rezervujete další cestovní služby prostřednictvím tohoto odkazu/těchto odkazů do 24 hodin po obdržení potvrzení rezervace od naší společnosti XY, uvedené cestovní služby se stanou součástí spojených cestovních služeb. V takovém případě má společnost XY, jak to vyžaduje právo EU, zajištěnu ochranu za účelem vrácení peněz, které jste zaplatil(a) společnosti XY za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu její platební neschopnosti, a v případě nutnosti za účelem Vaší repatriace. Upozorňujeme, že z tohoto ustanovení nevyplývá náhrada v případě platební neschopnosti příslušného poskytovatele služby.

Další informace o ochraně pro případ platební neschopnosti [poskytují se ve formě hypertextového odkazu]

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna].

Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Poznámka: Tato ochrana pro případ platební neschopnosti nezahrnuje smlouvy s jinými společnostmi než společnost XY, které mohou být prováděny navzdory platební neschopnosti společnosti XY.

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

Část E

Standardní formulář pro informace v případě, že obchodník zprostředkovávající online spojenou cestovní službu ve smyslu čl. 3 bodu 5 písm. b) není dopravcem prodávajícím zpáteční přepravní doklad

Při rezervaci dalších cestovních služeb pro vaši cestu nebo pobyt prostřednictvím tohoto odkazu se na Vás NEbudou vztahovat práva přiznávaná cestujícím, kteří si pořídili souborné služby podle směrnice (EU) 2015.

Naše společnost XY proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí těchto dalších cestovních služeb. V případě problémů se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

Pokud si však rezervujete další cestovní služby prostřednictvím tohoto odkazu/těchto odkazů do 24 hodin po obdržení potvrzení rezervace od naší společnosti XY, uvedené cestovní služby se stanou součástí spojených cestovních služeb. V takovém případě má společnost XY, jak vyžaduje právo EU, zajištěnu ochranu za účelem vrácení peněz, které jste zaplatil(a) společnosti XY za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu její platební neschopnosti. Upozorňujeme, že z tohoto ustanovení nevyplývá náhrada v případě platební neschopnosti příslušného poskytovatele služby.

Další informace [poskytují se ve formě hypertextového odkazu]

Kliknutím na hypertextový odkaz získá cestující tyto informace:

Společnost XY si opatřila ochranu pro případ platební neschopnosti u YZ [subjekt poskytující ochranu pro případ platební neschopnosti, např. záruční fond nebo pojišťovna].

Na tento subjekt nebo tam, kde to je relevantní, na příslušný orgán (kontaktní údaje včetně názvu, zeměpisné adresy, e-mailu a telefonního čísla) se cestující mohou obrátit v případě, že byly cestovní služby odepřeny z důvodu platební neschopnosti společnosti XY.

Poznámka: Tato ochrana pro případ platební neschopnosti nezahrnuje smlouvy s jinými společnostmi než společnost XY, které mohou být prováděny navzdory platební neschopnosti společnosti XY.

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

PŘÍLOHA III

Srovnávací tabulka

Směrnice 90/314/EHS	Tato směrnice
Článek 1	Článek 1
Čl. 2 bod 1	Čl. 3 bod 2 a čl. 2 odst. 2 písm. a)
Čl. 2 bod 2	Čl. 3 bod 8
Čl. 2 bod 3	Čl. 3 bod 9
Čl. 2 bod 4	Čl. 3 bod 6
Čl. 2 bod 5	Čl. 3 bod 3
Čl. 3 odst. 1	Zrušeno
Čl. 3 odst. 2	Zrušeno, hlavní prvky však zařazeny do článků 5 a 6
Čl. 4 odst. 1 písm. a)	Čl. 5 odst. 1 písm. f)
Čl. 4 odst. 1 písm. b)	Čl. 5 odst. 1 písm. h) a čl. 7 odst. 2 písm. d) a f) a odst. 4
Čl. 4 odst. 2 písm. a)	Čl. 7 odst. 2
Čl. 4 odst. 2 písm. b)	Čl. 5 odst. 3 a čl. 7 odst. 1 a 4
Čl. 4 odst. 2 písm. c)	Zrušeno
Čl. 4 odst. 3	Článek 9
Čl. 4 odst. 4	Článek 10
Čl. 4 odst. 5	Čl. 11 odst. 2 a 3
Čl. 4 odst. 6	Čl. 11 odst. 2, 3 a 4 a čl. 12 odst. 3 a 4
Čl. 4 odst. 7	Čl. 13 odst. 5, 6 a 7
Čl. 5 odst. 1	Čl. 13 odst. 1
Čl. 5 odst. 2	Čl. 14 odst. 2, 3 a 4 a článek 16
Čl. 5 odst. 3	Čl. 23 odst. 3
Čl. 5 odst. 4	Čl. 7 odst. 2 písm. e) a čl. 13 odst. 2
Článek 6	Čl. 13 odst. 3
Článek 7	Články 17 a 18
Článek 8	Článek 4
Čl. 9 odst. 1	Čl. 28 odst. 1
Čl. 9 odst. 2	Čl. 28 odst. 4
Článek 10	Článek 31
Příloha, písm. a)	Čl. 5 odst. 1 písm. a) bod i)
Příloha, písm. b)	Čl. 5 odst. 1 písm. a) bod ii)
Příloha, písm. c)	Čl. 5 odst. 1 písm. a) bod iii)

Směrnice 90/314/EHS	Tato směrnice
Příloha, písm. d)	Čl. 5 odst. 1 písm. e)
Příloha, písm. e)	Čl. 5 odst. 1 písm. a) bod i)
Příloha, písm. f)	Čl. 5 odst. 1 písm. a) bod v)
Příloha, písm. g)	Čl. 5 odst. 1 písm. b)
Příloha, písm. h)	Čl. 5 odst. 1 písm. c) a čl. 10 odst. 1
Příloha, písm. i)	Čl. 5 odst. 1 písm. d)
Příloha, písm. j)	Čl. 7 odst. 2 písm. a)
Příloha, písm. k)	Čl. 13 odst. 2