

Článok 250
Informačná povinnosť pri zmluvách o balíku cestovných služieb
Neoficiálny obsah

§ 1 Spôsob a termín poskytnutia predzmluvných informácií

(1) Informácie musia byť cestujúcemu podľa § 651d odsek 1 a 5, ako aj § 651v odsek 1 Občianskeho zákonníka poskytnuté pred jeho oznámením vôle uzavrieť zmluvu. Informácie musia byť poskytnuté jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom; písomné informácie musia byť čitateľné.

(2) Zmeny predzmluvných informácií musia byť cestujúcemu oznámené jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzavretím zmluvy.

§ 2 Formulár pre poskytnutie predzmluvných informácií

(1) Cestujúcemu musí byť poskytnutý správne vyplnený formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 11.

(2) V prípade zmlúv podľa § 651u Občianskeho zákonníka sa namiesto formulára podľa vzoru uvedeného v prílohe 11 musí použiť správne vyplnený formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 12.

(3) Ak sa zmluva o balíku cestovných služieb uzavrie telefonicky, je možné informácie z príslušného formulára poskytnúť aj telefonicky, odchyľne od odsekov 1 a 2.

§ 3 Ďalšie informácie pri poskytovaní predzmluvných informácií

Poskytovanie musí zahŕňať nasledujúce informácie, pokiaľ sú pre príslušný zájazd podstatné:

1. podstatné prvky cestovných služieb, t. j.
 - a) destináciu alebo, ak zájazd zahŕňa viacero pobytov, jednotlivé destinácie a jednotlivé termíny (dátumy a počet nocí),
 - b) program zájazdu,
 - c) dopravný prostriedok (znaky a trieda),
 - d) miesto, deň a čas odchodu a návratu a ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu, ďalej predpokladané miesta a trvanie zastávok s možnosťou prípojov,
 - e) ubytovanie (poloha, hlavné charakteristické znaky a prípadne turistická klasifikácia ubytovania podľa pravidiel príslušnej cieľovej krajiny),
 - f) stravovanie,
 - g) prehliadky, výlety alebo iné služby zahrnuté v cene zájazdu,
 - h) pokiaľ to nevyplýva z kontextu, informácia o tom, či sa niektorá z cestovných služieb poskytuje cestujúcemu v rámci skupiny, a podľa možnosti informácia o približnej veľkosti skupiny,
 - i) pokiaľ využitie turistických služieb cestujúcim závisí od efektívnej ústnej komunikácie v zmysle § 651a odsek 3 veta 1 bod 4 Občianskeho zákonníka, jazyk, v ktorom sú tieto služby poskytované, a
 - j) údaj o tom, či je zájazd vo všeobecnosti vhodný pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho presné informácie o vhodnosti s prihliadnutím na potreby cestujúceho,
2. obchodné meno alebo názov cestovnej kancelárie, adresu sídla, telefónne číslo a prípadne e-mailovú adresu; tieto informácie je potrebné poskytnúť aj v prípade cestovnej agentúry,
3. cenu zájazdu vrátane daní a všetkých nákladov a poplatkov alebo, ak nie je možné tieto náklady určiť pred uzavretím zmluvy, upozornenie na druhy dodatočných nákladov, ktoré bude musieť cestujúci prípadne ešte zaplatiť,
4. platobné podmienky vrátane sumy alebo výšky zálohy v percentách z ceny zájazdu, ako aj harmonogramu platieb zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť finančnú zábezpeku cestujúcim,
5. minimálny počet účastníkov potrebný na realizáciu zájazdu a lehotu, v akej musí byť pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu cestujúcemu doručené oznámenie cestovnej kancelárie o odstúpení od zmluvy v súlade s § 651h odsek 4 veta 1 bod 1 Občianskeho zákonníka,

6. všeobecné pasové a vízové požiadavky cieľovej krajiny vrátane približných lehôt na obstaranie víz, ako aj sanitárne formality,
7. upozornenie, že cestujúci môže pred začiatkom cesty kedykoľvek odstúpiť od zmluvy po zaplatení primeraného odstúpeného alebo paušálnej náhrady, ak ju cestovná kancelária požaduje,
8. upozornenie na možnosť uzavretia poistenia pre prípad odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo poistenia pre prípad krytia nákladov za asistenčné služby vrátane spätočnej dopravy v prípade nehody, choroby alebo úmrtia.

§ 4 Poskytnutie predzmluvných informácií v prípadoch podľa § 651c Občianskeho zákonníka

Pre zmluvy o zájazde podľa § 651c Občianskeho zákonníka je potrebné odchyľne od § 2 odsek 1 namiesto formulára podľa vzoru uvedeného v prílohe 11 použiť správne vyplnený formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 13. Poskytnúť informácie sú podľa § 3 povinní

1. podnikateľ považovaný za cestovnú kanceláriu len v súvislosti s cestovnou službou, ktorú má poskytnúť,
2. každý iný podnikateľ, ktorému sú sprostredkované údaje v súlade s § 651c odsek 1 bod 2 Občianskeho zákonníka v súvislosti s cestovnou službou, ktorú má poskytnúť; voči cestujúcemu znáša dôkazné bremeno o splnení informačných povinností.

§ 5 Formulácia zmluvy

Zmluva o zájazde musí byť formulovaná jednoznačne, zrozumiteľne a určito, a ak je v písomnej forme, musí byť čitateľná.

§ 6 Vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy

(1) Cestujúcemu je potrebné pri alebo bezodkladne po uzavretí zmluvy odovzdať vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. Cestujúci má nárok na vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy v papierovej forme, ak sa uzavretie zmluvy

1. uskutočnilo pri súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán alebo
2. uskutočnilo mimo prevádzkových priestorov (§ 312b Občianskeho zákonníka); ak s tým cestujúci súhlasí, je možné pre vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy použiť aj iný trvanlivý nosič.

(2) Vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy musí jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom reprodukovat' úplný obsah zmluvy a okrem informácií uvedených v § 3 obsahovať tieto informácie:

1. osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária súhlasila,
2. informáciu, že cestovná kancelária
 - a) zodpovedá za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve
 - b) je povinná poskytnúť pomoc, ak je cestujúci v ťažkostiach v zmysle § 651q Občianskeho zákonníka,
3. meno poisťovateľa peňazí zákazníka a jeho kontaktné údaje vrátane adresy sídla; v prípade § 651s Občianskeho zákonníka je potrebné tieto informácie poskytnúť o inštitúcii, ktorá poskytuje poistenie pre prípad úpadku, a prípadne o príslušnom orgáne,
4. meno, adresu, telefónne číslo, e-mailovú adresu a prípadne fax miestneho zástupcu cestovnej kancelárie, kontaktného miesta alebo inej služby, na ktoré sa môže cestujúci obrátiť za účelom rýchleho nadviazania kontaktu s cestovnou kanceláriou, ak cestujúci
 - a) potrebuje pomoc v zmysle § 651q Občianskeho zákonníka alebo
 - b) chce oznámiť cestovný nedostatok, ktorý sa vyskytol,
5. upozornenie na povinnosť cestujúceho bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii cestovný nedostatok, ktorý sa vyskytol,

6. v prípade maloletých osôb cestujúcich bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby informácie o spôsobe nadviazania priameho kontaktu s maloletou osobou alebo osobou, ktorá je za ňu zodpovedná v mieste pobytu; to neplatí, ak v zmluve nie je zahrnuté ubytovanie maloletej osoby,
7. informácie
 - a) o existujúcich interných postupoch riešenia sťažností,
 - b) o účasti na alternatívnom riešení sporu v zmysle § 36 zákona o riešení spotrebiteľských sporov a
 - c) o online platforme na riešenie sporov v súlade s článkom 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES ((Ú. v. EÚ L 165 zo dňa 18.6.2013, s. 1),
8. upozornenie na právo cestujúceho postúpiť zmluvu inému cestujúcemu v súlade s § 651e Občianskeho zákonníka.

§ 7 Cestovné dokumenty, poskytnutie informácií pred začiatkom zájazdu

(1) Cestovná kancelária je povinná v dostatočnom časovom predstihu pred začiatkom zájazdu odovzdať cestujúcemu potrebné cestovné dokumenty, najmä potrebné doklady o rezervácii, poukážky, cestovné lístky a vstupenky.

(2) Cestovná kancelária je povinná cestujúceho v dostatočnom časovom predstihu pred začiatkom zájazdu informovať o termínoch odchodu a príchodu a prípadne o časoch odbavenia pred prepravou, miestach a trvaní zastávok s možnosťou prípojov. Osobitné oznámenie podľa vety 1 nie je nutné, ak sú tieto informácie už uvedené vo vyhotovení zmluvy alebo potvrdení o uzavretí zmluvy poskytnutej cestujúcemu podľa § 6 alebo v informácii pre cestujúceho podľa § 8 odsek 2 a nenastali žiadne zmeny.

§ 8 Oznamovacia povinnosť iných podnikateľov a poskytnutie informácií cestujúcemu po uzavretí zmluvy v prípadoch podľa § 651c Občianskeho zákonníka

(1) Ak podnikateľ, ktorému sú sprostredkované údaje v súlade s § 651c odsek 1 bod 2 Občianskeho zákonníka, uzavrie s cestujúcim zmluvu o cestovnej službe, je povinný informovať podnikateľa považovaného za cestovnú kanceláriu o tejto skutočnosti a poskytnúť mu v súvislosti s požadovanou cestovnou službou všetky informácie, nevyhnutné na splnenie povinností cestovnej kancelárie.

(2) Podnikateľ považovaný za cestovnú kanceláriu je povinný poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené v § 6 odsek 2 bod 1 až 8 jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči hneď ako bol iným podnikateľom informovaný o uzavretí zmluvy v zmysle odseku 1.

§ 9 Ďalšie informačné povinnosti pri zmluvách o zahraničných študijných pobytoch

Okrem informácií uvedených v § 6 odsek 2 je cestovná kancelária povinná poskytnúť cestujúcemu tieto informácie:

1. meno, adresu, telefónne číslo a prípadne e-mailovú adresu hostiteľskej rodiny, u ktorej je hostujúci študent ubytovaný, vrátane zmien,
2. meno a dostupnosť kontaktnej osoby v hostiteľskej krajine, u ktorej je možné požiadať o pomoc, vrátane zmien, a
3. žiadosť o pomoc zo strany hostujúceho študenta a opatrenia prijaté zo strany cestovnej kancelárie.

§ 10 Poskytnutie informácií pri podstatných zmenách zmluvy

Ak chce cestovná kancelária zmeniť zmluvu podľa § 651g odsek 1 Občianskeho zákonníka, je povinná hneď po oznámení dôvodu zmeny informovať cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

1. ponúknutej zmene a dôvodoch, ako aj

- a) v prípade zvýšenia ceny zájazdu o jej výpočte,
 - b) v prípade inej zmeny zmluvy o vplyve tejto zmeny na cenu zájazdu v zmysle § 651g odsek 3 veta 2 Občianskeho zákonníka,
2. lehote, počas ktorej môže cestujúci odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodného alebo prijať ponuku na zmenu zmluvy,
 3. skutočnosti, že sa ponuka na zmenu zmluvy považuje za prijatú, ak sa cestujúci v rámci lehoty nevyjadrí, a
 4. o zájazde a jeho cene, ponúknutom ako prípadná náhrada.

Článok 251

Informačná povinnosť pri sprostredkovaní spojených cestovných služieb

§ 1 Spôsob a termín poskytnutia informácií

Informácie musia byť cestujúcemu podľa § 651w odsek 2 Občianskeho zákonníka poskytnuté pred jeho oznámením vôle uzavrieť zmluvu o zájazde, ktorej uzavretie znamená sprostredkovanie spojených cestovných služieb. Informácie musia byť poskytnuté jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom.

§ 2 Formulár pre poskytnutie informácií cestujúcemu

Cestujúcemu musí byť poskytnutý správne vyplnený formulár podľa vzorov uvedených v prílohách 14 až 17, najmä

1. ak je sprostredkovateľ spojených cestovných služieb dopravcom, s ktorým cestujúci uzavrel zmluvu o doprave, ktorá zahŕňa spiatočnú dopravu:
 - a) formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 14 pri sprostredkovaní v zmysle § 651w odsek 1 veta 1 bod 2 Občianskeho zákonníka,
 - b) formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 15 pri sprostredkovaní v zmysle § 651w odsek 1 veta 1 bod 2 Občianskeho zákonníka,
2. ak sprostredkovateľ spojených cestovných služieb nie je dopravcom, s ktorým cestujúci uzavrel zmluvu o doprave, ktorá zahŕňa spiatočnú dopravu:
 - a) formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 16 pri sprostredkovaní v zmysle § 651w odsek 1 veta 1 bod 1 Občianskeho zákonníka,
 - b) formulár podľa vzoru uvedeného v prílohe 17 pri sprostredkovaní v zmysle § 651w odsek 1 veta 1 bod 2 Občianskeho zákonníka.

Ak sa sprostredkovanie spojených cestovných služieb v prípadoch podľa vety 1 bod 1 a 2 písm. b uskutoční za súčasnej fyzickej prítomnosti cestujúceho a sprostredkovateľa spojených cestovných služieb, musí sprostredkovateľ spojených cestovných služieb, odchylné od vety 1, poskytnúť informácie uvedené v príslušných formulároch spôsobom zodpovedajúcim sprostredkovaniu. To isté platí, ak sa sprostredkovanie neuskutoční za súčasnej fyzickej prítomnosti cestujúceho a sprostredkovateľa spojených cestovných služieb ani online.

Článok 252

Doklad o poistení; informačná povinnosť poisťovateľa peňazí zákazníka

(1) Doklad o poistení podľa § 651r odsek 4 veta 1, aj v spojení s § 651w odsek 3 veta 4 Občianskeho zákonníka je potrebné vyhotoviť podľa vzoru uvedeného v prílohe 18 a odovzdať cestujúcemu správne vyplnený v textovej forme. Formát a veľkosť písma sa môžu líšiť od vzoru. Na doklade o poistení môže

byť uvedená spoločnosť alebo znak poisťovateľa peňaží zákazníka alebo jeho zástupcu. Ak dokument okrem dokladu o poistení obsahuje aj iné informácie alebo texty, musí byť doklad o poistení zreteľne odlíšiteľný.

(2) V prípade zájazdov je potrebné doklad o poistení priložiť k potvrdeniu o uzavretí zmluvy alebo ku vyhotoveniu zmluvy alebo vytlačiť na zadnú stranu. Doklad o poistení je možné k potvrdeniu o uzavretí zmluvy alebo ku vyhotoveniu zmluvy pripojiť aj elektronicky. V prípade zájazdov podľa § 651c Občianskeho zákonníka je potrebné doklad o poistení odovzdať hneď ako bol podnikateľ považovaný za cestovnú kanceláriu informovaný o ďalšom uzavretí zmluvy podľa článku 250 § 8 odsek 1.

(3) V prípade sprostredkovania spojených cestovných služieb je potrebné doklad o poistení odovzdať hneď ako bol sprostredkovateľ spojených cestovných služieb informovaný o ďalšom uzavretí zmluvy podľa § 651w odsek 5 Občianskeho zákonníka.

(4) Cestovná kancelária je povinná skontrolovať platnosť dokladu o poistení pred jeho odovzdaním cestujúcemu.

(5) Poisťovateľ peňaží zákazníka (§ 651r odsek 3 Občianskeho zákonníka) je povinný bezodkladne oznámiť skončenie zmluvy o poistení peňaží zákazníka príslušnému orgánu.

Článok 253

Centrálne kontaktné miesto

§ 1 Centrálne kontaktné miesto; informácie o poistení pre prípad úpadku

(1) Funkciu centrálného kontaktného miesta plní v zmysle článku 18 odsek 2 až 4 smernice (EÚ) 2015/2302 Spolkový úrad spravodlivosti.

(2) Spolkový úrad spravodlivosti poskytuje centrálnym kontaktným miestam iných členských štátov alebo iných zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore všetky potrebné informácie o zákonných požiadavkách na povinnosť poistenia pre prípad úpadku cestovných kancelárií a sprostredkovateľov spojených cestovných služieb (§§ 651r až 651t, 651w odsek 3 Občianskeho zákonníka).

§ 2 Odosielanie žiadostí

Spolkový úrad spravodlivosti zasiela žiadosti príslušných orgánov o informácie na objasnenie pochybností o tom, či si cestovná kancelária alebo sprostredkovateľ spojených cestovných služieb so sídlom v inom členskom štáte alebo v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore splnili svoju povinnosť poistenia pre prípad úpadku (§§ 651s, 651w odsek 3 Občianskeho zákonníka) centrálnemu kontaktnému miestu krajiny sídla.

§ 3 Prijímanie žiadostí

(1) Žiadosti centrálnych kontaktných miest iných členských štátov alebo iných zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore o informácie na objasnenie pochybností o tom, či si cestovná kancelária alebo sprostredkovateľ spojených cestovných služieb so sídlom v danej krajine splnili svoju povinnosť poistenia pre prípad úpadku (§§ 651r, 651w odsek 3 Občianskeho zákonníka) postupuje Spolkový úrad spravodlivosti bezodkladne príslušnému orgánu.

(2) Príslušný orgán prijme bezodkladne potrebné opatrenia na objasnenie a výsledok oznámi Spolkovému úradu spravodlivosti. Spolkový úrad spravodlivosti bezodkladne postúpi oznámenie príslušného orgánu centrálnemu kontaktnému miestu iného štátu.

(3) Pokiaľ nie je možné v lehote 15 pracovných dní od doručenia žiadosti poskytnúť konečnú odpoveď, Spolkový úrad spravodlivosti poskytne centrálnemu kontaktnému miestu iného štátu v rámci tejto lehoty prvotnú odpoveď.