

Celá legislatíva k zákonu o balíku cestovných služieb, verzia z 01.07.**Dlhý názov**

Spolkový zákon o balíku cestovných služieb a spojených cestovných službách (zákon o balíku cestovných služieb – PRG)
StF: BGBl. I Nr. 50/2017 (NR: GP XXV RV 1513 AB 1533 S. 173. BR: AB 9768 S. 866.)
[CELEX-Nr.: 32015L2302]

Iné časti textu

Národná rada sa uzniesla na tomto zákone::

Text**1. Článok****Rozsah platnosti, vymedzenie pojmov, kogentné právo****Rozsah platnosti**

§ 1. (1) Tento spolkový zákon sa vzťahuje na zmluvy o balíku cestovných služieb medzi podnikateľom a cestujúcim a na zmluvy o sprostredkovaní spojených cestovných služieb, ktoré sa uzatvárajú medzi podnikateľom a cestujúcim.

(2) Tento spolkový zákon sa nevzťahuje na zmluvy o

1. balíku cestovných služieb a spojených cestovných službách v trvaní menej ako 24 hodín, ak ich súčasťou nie je ubytovanie ,
2. balíku cestovných služieb a spojených cestovných službách poskytovaných alebo sprostredkovaných len príležitostne a bez cieľa dosiahnutia zisku a len obmedzenej skupine cestujúcich, a
3. balíku cestovných služieb a spojených cestovných službách, ak je zmluva uzatvorená na základe všeobecnej dohody o zabezpečení pracovných ciest medzi dvomi podnikateľmi.

Vymedzenie pojmov

§ 2. (1) Cestovné služby sú

1. doprava osoby,
2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou dopravy a nie je určené na účel bývania,
3. prenájom áut alebo prenájom iných motorových vozidiel v súlade s článkom 3 bod 11 smernice 2007/46/ES, ktorou sa zriaďuje rámec pre typové schválenie motorových vozidiel a ich prípojných vozidiel, systémov, komponentov a samostatných technických jednotiek určených pre tieto vozidlá, Ú. v. EÚ L 263 z 09.10.2007 s. 1, alebo pre motocykle s vodičským preukazom skupiny A v súlade s článkom 4 odsek 3 písmeno c smernice 2006/126/ES o vodičských preukazoch, Ú. v. L 403 z 30.12.2006 s. 18, a
4. každá iná služba cestovného ruchu, ktorá nie je prirodzenou súčasťou cestovnej služby podľa bodu 1, 2 alebo 3.

(2) 1. Zájazdom je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov cestovných služieb na účel tej istej cesty, ak

- a) ak tieto služby skombinoval jeden podnikateľ na požiadanie alebo podľa výberu cestujúceho pred uzatvorením jedinej zmluvy o všetkých službách, alebo
- b) tieto služby bez ohľadu na to, či sú s príslušnými poskytovateľmi cestovných služieb uzatvorené samostatné zmluvy,

- aa) sú ponúkané na jednom predajnom mieste a vybrané pred súhlasom cestujúceho so zaplatením,
 - bb) sú ponúkané, zmluvne potvrdené alebo fakturované za paušálnu alebo celkovú cenu,
 - cc) sú ponúkané alebo zmluvne potvrdené pod označením „zájazd“ alebo podobným označením,
 - dd) sú kombinované po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov cestovných služieb, alebo
 - ee) sú zmluvne potvrdené cestujúcemu jednotlivými podnikateľmi prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých podnikateľ, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a e-mailovú adresu cestujúceho ďalšiemu alebo ďalším podnikateľom a zmluva sa uzatvorí minimálne s jedným z posledne menovaných podnikateľov najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.
2. Zájazdom nie je kombinácia výlučne jedného druhu cestovnej služby podľa ods. 1 bod 1, 2 alebo 3 a jednej alebo viacerých iných turistických služieb podľa ods. 1 bod 4, ak posledne menované služby
- a) netvorí podstatnú súčasť kombinácie (bod 3), nie sú ponúkané ako podstatný prvok kombinácie a ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok alebo
 - b) sú vybrané a zakúpené až po začatí poskytovania cestovnej služby podľa ods. 1 č. 1, 2 alebo 3.
3. Ak služby cestovného ruchu tvoria 25 % a viac z celkovej hodnoty kombinácie, je možné vo všeobecnosti predpokladať, že predstavujú podstatný prvok v zmysle bodu 2 písm. a.
- (3) Zmluvou o balíku cestovných služieb sa rozumie zmluva o zájazde ako celok alebo, ak je zájazd ponúkaný na základe samostatných zmlúv, všetky zmluvy o cestovných službách, ktoré tvoria základ zájazdu.
- (4) Začatím zájazdu je začatie poskytovania prvej cestovnej služby tvoriacej zájazd.
- (5) 1. Spojenými cestovnými službami je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov cestovných služieb, ktoré sú cestujúcemu zmluvne potvrdené v samostatných zmluvách s príslušnými poskytovateľmi cestovných služieb na účel tej istej cesty, ktoré netvorí zájazd, ak podnikateľ sprostredkuje
- a) počas jedinej návštevy predajného miesta alebo v rámci jediného kontaktu s predajným miestom samostatný výber každej služby cestovného ruchu a samostatnú platbu za každú službu cestovného ruchu, alebo
 - b) cieľovým spôsobom obstaranie najmenej jednej dodatočnej cestovnej služby od iného podnikateľa, ak sa zmluva s iným podnikateľom uzatvorí najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.
2. Ak má cestujúci zmluvne potvrdený len jeden druh cestovnej služby podľa ods. 1 bod 1, 2 alebo 3 a jednu alebo viac turistických služieb podľa ods. 1 bod 4, nejde o spojené cestovné služby, ak tieto služby nepredstavujú podstatnú časť hodnoty kombinácie (bod 3), nie sú propagované ako podstatný znak kombinácie a ani inak nie sú podstatným znakom zájazdu.
3. Ak turistické služby tvoria 25 % a viac z hodnoty kombinácie, je možné vo všeobecnosti predpokladať, že predstavujú podstatnú časť v zmysle bodu 2.
- (6) Cestujúcim je každá osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu podľa ustanovení tohto spolkového zákona alebo ktorá je na základe takejto zmluvy oprávnená využívať cestovné služby.
- (7) Cestovná kancelária je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iného podnikateľa alebo spolu s iným podnikateľom zostavuje zájazdy a zmluvne ich potvrdzuje alebo ponúka, alebo podnikateľ, ktorý v prípade spojenej rezervácie online rezervačných procesov podľa ods. 2 bod 1 písm. b podpísm. ee postupuje údaje cestujúceho inému podnikateľovi.
- (8) Cestovná agentúra je podnikateľ iný ako cestovná kancelária, ktorý zmluvne potvrdzuje alebo ponúka zájazdy zostavené cestovnou kanceláriou.
- (9) Podnikateľom je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá je podnikateľom podľa § 1 zákona na ochranu spotrebiteľa.
- (10) Pobočkou podnikateľa je pobočka v zmysle článku 4 bod 5 smernice 2006/123/ES o službách na vnútornom trhu, Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 36.

(11) Trvanlivý nosič je každé médium, ktoré cestujúcemu alebo podnikateľovi umožňuje uchovávať informácie, ktoré sú mu osobne adresované, takým spôsobom, aby do nich mohol neskôr nahliadnuť po dobu primeranú účelu týchto informácií, a ktoré umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií.

(12) Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti sú okolnosti, ktoré zmluvná strana, ktorá sa na ne odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.

(13) Porušenie zmluvy je neplnenie alebo chybné plnenie cestovných služieb, ktoré tvoria zájazd.

(14) Predajné miesta sú

1. všetky prevádzkové priestory, či už hnutel'né alebo nehnuteľné,
2. maloobchodné webové stránky alebo podobné online predajné platformy, aj keď sú cestujúcemu prezentované ako jednotná platforma, a
3. telefonické služby.

(15) Spiatočná doprava je zabezpečenie návratu cestujúceho do miesta odchodu alebo na iné miesto podľa dohody zmluvných strán.

Neúčinné dohody

§ 3. Pokiaľ sa dohody v neprospech cestujúceho odchyľujú od ustanovení tohto spolkového zákona, sú neúčinné.

2. článok

Informačné povinnosti a obsah zmluvy o zájazde

Predzmluvné informácie

§ 4. (1) Predtým, ako je cestujúci zaviazaný zmluvou alebo príslušným oznámením vôle uzavrieť zmluvu, musí mu cestovná kancelária a, ak bol zájazd zmluvne potvrdený cestovnou agentúrou, tak aj cestovná agentúra poskytnúť príslušný štandardný informačný list uvedený v **prilohe I časť A alebo B** a ak sú tieto informácie relevantné pre predmetný zájazd, informovať ho o:

1. podstatných prvkoch cestovných služieb, t. j.:
 - a) destinácie, cestovné trasy a dĺžka pobytu s uvedením dátumov a ak je zahrnuté ubytovanie, počet nocí,
 - b) dopravné prostriedky vrátane ich znakov a tried, miesto, deň a čas odchodu a návratu, miesta a trvanie zastávok s možnosťou prípojov, ak ešte nie je určený presný čas, približný čas odchodu a návratu,
 - c) poloha, hlavné charakteristické znaky a prípadne turistická klasifikácia ubytovania podľa pravidiel príslušnej cieľovej krajiny,
 - d) stravovanie,
 - e) prehliadky, výlety alebo iné služby zahrnuté v cene zájazdu,
 - f) pokiaľ to nevyplýva z kontextu, informácia o tom, či sa niektorá z cestovných služieb poskytuje cestujúcemu v rámci skupiny, a ak áno – podľa možnosti – približná veľkosť skupiny,
 - g) pokiaľ využitie turistických služieb cestujúcim závisí od efektívnej ústnej komunikácie, jazyk, v ktorom sú tieto služby poskytované, a
 - h) 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, adresu sídla, telefónne číslo a prípadne e-mailovú adresu cestovnej kancelárie a cestovnej agentúry,
3. cenu zájazdu vrátane daní a všetkých nákladov a poplatkov alebo, ak nie je možné tieto náklady určiť pred uzavretím zmluvy, 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 vrátane lehoty na odstúpenie podľa § 10 ods. 3 bod 1 písm. a,

6. všeobecné pasové a vízové požiadavky cieľovej krajiny vrátane približných lehôt na obstaranie víz a vybavenie sanitárnych formalít,
7. upozornenie, že cestujúci má právo podľa § 10 ods. 1 pred začiatkom zájazdu kedykoľvek odstúpiť od zmluvy po zaplatení primeraného odškodného alebo paušálnej náhrady, ktorú cestovná kancelária požaduje,
8. voliteľné alebo povinné poistenia pre prípad odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo poistenia pre prípad krytia nákladov za asistenčné služby vrátane spiatočnej dopravy v prípade nehody, choroby alebo úmrtia.

(2) Ak je zmluva o zájazde uzatvorená telefonicky, cestovná kancelária a prípadne cestovná agentúra musia cestujúcemu poskytnúť informácie uvedené v štandardnom informačnom liste podľa **prílohy I časť B** a informácie uvedené v ods. 1 bod 1 až 8 – pokiaľ sú relevantné pre príslušný zájazd.

(3) V prípade zájazdov podľa § 2 ods. 2 bod 1 písm. b podpísm. ee sú cestovná kancelária a podnikateľ, ktorému sú údaje poskytnuté, povinní poskytnúť cestujúcemu informácie uvedené v ods. 1 bod 1 až 8 – pokiaľ sa týkajú cestovných služieb, ktoré ponúkajú. Cestovná kancelária musí cestujúcemu zároveň poskytnúť aj štandardný informačný list podľa **prílohy I časť C**.

(4) Informácie podľa ods. 1, 2 a 3 musia byť poskytnuté jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Ak sú tieto informácie poskytnuté písomne, musia byť čitateľné.

(5) Dôkazné bremeno, že boli splnené informačné povinnosti podľa tohto ustanovenia znáša cestovná kancelária a prípadne aj cestovná agentúra.

Účinnok predzmluvných informácií na obsah zmluvy

§ 5. (1) Informácie poskytnuté cestujúcemu podľa § 4 ods. 1 bod 1, 3, 4, 5 a 7 sú súčasťou zmluvy o zájazde. Zmeny sú účinné, len ak sa na nich zmluvné strany výslovne dohodli. Cestovná kancelária a prípadne cestovná agentúra sú povinné pred uzavretím zmluvy o zájazde informovať cestujúceho o všetkých zmenách predzmluvných informácií jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom.

(2) Ak si cestovná kancelária a prípadne cestovná agentúra nespĺnili informačnú povinnosť o dodatočných poplatkoch, platbách a iných nákladoch podľa § 4 ods. 1 bod 3, cestujúci nemusí znášať dodatočné poplatky, platby, a iné náklady.

Obsah zmluvy o zájazde a dokumenty, ktoré je potrebné poskytnúť pred začiatkom zájazdu

§ 6. (1) Zmluva o zájazde musí byť vyhotovená v jasnom a zrozumiteľnom jazyku, a ak je uzatvorená písomne, musí byť čitateľná. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra sú povinné pri alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy o zájazde poskytnúť cestujúcemu vyhotovenie zmluvného dokumentu alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. Cestujúci má nárok na papierovú verziu, ak bola zmluva o zájazde uzavretá za súčasnej prítomnosti zmluvných strán. V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov v súlade s § 3 bod 1 zákona o zmluvách uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov musí byť cestujúcemu poskytnuté vyhotovenie alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy o zájazde v papierovej forme alebo, ak s tým cestujúci súhlasí, na inom trvanlivom nosiči.

(2) Zmluva alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy musí reprodukovať úplný obsah zmluvy, vrátane informácií uvedených v § 4 ods. 1 bod 1 až 8 a tieto informácie:

1. osobitné požiadavky cestujúceho, ktoré sú obsahom zmluvy,
2. informáciu, že cestovná kancelária
 - a) podľa § 11 zodpovedá za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve
 - a
 - b) podľa § 14 je povinná poskytnúť pomoc, ak je cestujúci v ťažkostiach,
3. meno, kontaktné údaje a adresu inštitúcie, poskytujúcej poistenie pre prípad úpadku, a prípadne kontaktné údaje a adresu príslušného orgánu v danom členskom štáte,
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 a komunikovať s ním bez vynaloženia väčšieho úsilia, aby mohol cestovnú kanceláriu požiadať o pomoc, ak je v ťažkostiach, alebo sa sťažovať na porušenie zmluvy, ktoré zistí počas zájazdu,
5. upozornenie na povinnosť cestujúceho bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii každé porušenie zmluvy, ktoré počas zájazdu zistil podľa § 11 ods. 2 , ,

6. v prípade maloletých osôb cestujúcich bez sprievodu rodiča alebo osoby oprávnenej alebo poverenej jeho starostlivosťou a výchovou, ak je v zmluve zahrnuté jeho ubytovanie, informácie o spôsobe nadviazania priameho kontaktu s maloletou osobou alebo osobou, ktorá je za ňu zodpovedná v mieste pobytu,
7. informácie o existujúcich interných postupoch riešenia sťažností a o alternatívnom riešení sporu podľa smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES, Ú. v. L 165 z 18.06.2013 s. 63, a prípadne o dozornom orgáne alternatívneho riešenia sporov, ktorému podnikateľ podlieha, a online platforme riešenia sporov online podľa nariadenia (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 z 18.6.2013, s. 1,
8. informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu inému cestujúcemu podľa § 7.

(3) V prípade zájazdov podľa § 2 ods. 2 Z 1 písm. b podpísm. ee je podnikateľ, ktorému sa údaje poskytujú, povinný informovať cestovnú kanceláriu o uzavretí zmluvy, ktorá vedie k uskutočneniu zájazdu. Podnikateľ musí poskytnúť cestovnej kancelárii informácie, potrebné na plnenie jej povinností ako cestovnej kancelárie. Hneď ako cestovná kancelária bude informovaná o uskutočnení zájazdu, musí cestujúcemu zaslať informácie uvedené v ods. 2 bod 1 až 8 na trvanlivom nosiči.

(4) Informácie uvedené v ods. 2 a 3 musia byť oznámené jednoznačne, zrozumiteľne a určito.

(5) Cestovná kancelária je povinná poskytnúť cestujúcemu potrebné rezervačné doklady, poukážky, cestovné lístky a vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu a príchodu a prípadne o check-in, a prípadne o plánovaných zastávkach s možnosťou prípojov v dostatočnom predstihu pred začiatkom zájazdu.

(6) Dôkazné bremeno, že boli splnené povinnosti tohto ustanovenia týkajúce sa zmluvného dokumentu a poskytnutia dokumentov znáša cestovná kancelária a prípadne aj cestovná agentúra.

3. článok

Postúpenie a zmena zmluvy o zájazde; zrušenie zmluvy o zájazde

Postúpenie zmluvy o zájazde inému cestujúcemu

§ 7. (1) Cestujúci môže postúpiť zmluvu o zájazde inej osobe, ktorá spĺňa všetky podmienky zmluvy. Na tento účel musí cestovnú kanceláriu informovať o postúpení na trvanlivom nosiči v primeranej lehote pred začatím zájazdu. Oznámenie najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu je v každom prípade primerané.

(2) Cestujúci a osoba, ktorá vstúpi do zmluvy o zájazde, cestovnej kancelárii spoločne a nerozdielne zodpovedajú za ešte neuhradenú sumu z ceny zájazdu a dodatočné poplatky, platby a iné náklady, ktoré vznikli pri postúpení. Cestovná kancelária musí informovať cestujúceho, ktorý postupuje zmluvu, o skutočných nákladoch na postúpenie. Tieto náklady nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré cestovnej kancelárii vznikli v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.

(3) Cestovná kancelária musí vystaviť cestujúcemu, ktorý postupuje zmluvu, potvrdenie o dodatočných poplatkoch, platbách a iných nákladoch, ktoré vyplývajú z postúpenia zmluvy o zájazde.

Zmena ceny

§ 8. (1) Po uzatvorení zmluvy o zájazde je zvýšenie ceny prípustné, iba ak je táto možnosť v zmluve výslovne uvedená a ak je v zmluve upozornenie na nárok cestujúceho na zníženie ceny podľa ods. 4, v zmluve o zájazde musí byť uvedený spôsob výpočtu zmeny ceny.

(2) Zvýšenie ceny je prípustné, iba ak

1. cestovná kancelária o tom cestujúceho jednoznačne a zrozumiteľne najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu informovala na trvanlivom nosiči s uvedením dôvodov zvýšenia ceny a jeho výpočtu a
2. zvýšenie bezprostredne vyplýva zo zmeny
 - a) ceny za dopravu osôb z dôvodu vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,
 - b) výšky daní a iných poplatkov za zmluvne dohodnuté cestovné služby, ktoré si uplatňujú tretie strany, ktoré sa priamo nezúčastňujú na poskytovaní zájazdu, vrátane miestnych, prístávacích, prístavných a letiskových poplatkov, alebo

c) výmenných kurzov platných pre príslušný zájazd.

(3) Ak je zvýšenie ceny vyššie ako 8 % z ceny zájazdu, uplatňuje sa § 9 ods. 2 až 5.

(4) Ak je v zmluve uvedená možnosť zvýšenia ceny, má cestujúci nárok na zníženie ceny, ktoré zodpovedá každému zníženiu nákladov uvedených v ods. 2 bod 2 po uzatvorení zmluvy a pred začatím zájazdu.

(5) V prípade zníženia ceny je cestovná kancelária oprávnená odpočítať si skutočné administratívne výdavky od úhrady splatnej cestujúcemu. Na žiadosť cestujúceho musí cestovná kancelária tieto administratívne výdavky preukázať.

Iné zmeny zmluvy o zájazde

§ 9. (1) Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu jednostranne zmeniť iný obsah zmluvy o zájazde ako je cena, ak

1. si toto právo vyhradila v zmluve,
2. zmena je nepodstatná a
3. cestujúceho o zmene informovala jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči.

(2) Ak je cestovná kancelária pre začatím zájazdu nútená výrazne zmeniť významný prvok cestovných služieb podľa § 4 ods. 2 bod 1, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho podľa § 6 ods. 2 bod 1 alebo navrhne zvýšiť celkovú cenu zájazdu o viac ako 8 % podľa § 8, môže cestujúci v primeranej lehote stanovenej cestovnou kanceláriou s navrhovanými zmenami súhlasiť alebo odstúpiť o zmluvy bez zaplata odškodného. Ak sa cestujúci v stanovenej lehote nevyjadri, považuje sa to za súhlas so zmenou.

(3) V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde podľa ods. 2 môže cestujúci súhlasiť s iným zájazdom – ak je to možné, rovnocennej alebo vyššej kvality ako náhradou, ak mu to organizátor ponúkne. V opačnom prípade musí cestovná kancelária bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení, vrátiť cestujúcemu všetky platby, zaplatené ním alebo v jeho mene. § 12 ods. 2 až 5 sa uplatní primerane.

(4) Cestovná kancelária musí cestujúceho bezodkladne informovať jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvalom nosiči o

1. navrhovaných zmenách podľa ods. 2 a prípadne podľa ods. 5 o ich vplyve na cenu zájazdu,
2. primeranej lehote, v ktorej je cestujúci povinný informovať cestovnú kanceláriu o svojom rozhodnutí podľa ods. 2,
3. o právnom dôsledku opomenutia oznámenia podľa ods. 2 druhej vety a
4. prípadne ako náhrada ponúknutom zájazde a jeho cene.

(5) Ak zmeny v zmluve o zájazde podľa ods. 2 alebo o zájazde ponúkanom ako náhrada podľa ods. 3 majú za následok zníženie kvality alebo zníženie nákladov na zájazd, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

Odstúpenie od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu

§ 10. (1) Pred začatím zájazdu môže cestujúci kedykoľvek odstúpiť od zmluvy o zájazde bez udania dôvodu. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku, môže cestovná kancelária požadovať primeranú a opodstatnenú náhradu. V zmluve môžu byť stanovené primerané paušálne náhrady, ktoré sú určené podľa doby medzi odstúpením a začatím zájazdu a predpokladanej úspory výdavkov a predpokladaného zisku z iného využitia cestovných služieb. Ak v zmluve nie sú stanovené paušálne náhrady, musí náhrada zodpovedať cene zájazdu zníženej o predpokladané úspory výdavkov a zisku z iného využitia cestovných služieb. Cestovná kancelária je povinná na žiadosť cestujúceho výšku náhrady odôvodniť.

(2) Bez toho, aby bolo dotknuté právo na odstúpenie podľa ods. 1, môže cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplata náhrady, ak sa v cieľovej destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo dopravu osôb do cieľa. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku, má nárok na vrátenie platieb zaplatených za zájazd v plnej výške, nie však na ďalšiu náhradu.

(3) Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu po vrátení platieb zaplatených za zájazd v plnej výške, ale bez zaplata ďalšej náhrady,

1. ak sa na zájazd prihlásilo menej osôb ako je minimálny počet účastníkov uvedený v zmluve a oznámenie cestovnej kancelárie o odstúpení bude cestujúcemu doručené v lehote uvedenej v zmluve, najneskôr však
 - a) 20 dní pred začatím zájazdu trvajúcim viac ako šesť dní,
 - b) sedem dní pred začatím zájazdu trvajúcim dva až šesť dní,
 - c) 48 hodín pred začatím zájazdu trvajúcim menej ako dva dni, alebo
2. ak cestovnej kancelárii bránia v plnení zmluvy neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti a jej oznámenie o odstúpení bude cestujúcemu doručené bezodkladne, najneskôr však pred začiatkom zájazdu.

(4) V prípade odstúpenia podľa vyššie uvedených odsekov musí cestovná kancelária vrátiť cestujúcemu všetky platby za zájazd zaplatené ním alebo v jeho mene – v prípade odstúpenia podľa odseku 1 po odpočítaní náhrady podľa tohto ustanovenia – bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení.

4. článok

Poskytovanie zmluvných cestovných služieb; zodpovednosť; náhrada škody

Poskytovanie zmluvných cestovných služieb

§ 11. (1) Cestovná kancelária je zodpovedná za poskytnutie všetkých cestovných služieb dohodnutých v zmluve o zájazde, bez ohľadu na to, či tieto služby musí podľa zmluvy poskytnúť ona alebo iní poskytovatelia cestovných služieb.

(2) Cestujúci je povinný bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii každé porušenie zmluvy, ktoré zistil pri poskytovaní cestovných služieb dohodnutých v zmluve o zájazde, pri zohľadnení príslušných okolností.

(3) Ak zmluvne dohodnutá cestovná služba nebola poskytnutá alebo bola poskytnutá nedostatočne, je cestovná kancelária povinná odstrániť porušenie zmluvy, pokiaľ náprava nebude možná alebo bude spojená s neprimeranými nákladmi, pri zohľadnení rozsahu porušenia zmluvy a hodnoty cestovnej služby.

(4) Ak cestovná kancelária napriek svojej povinnosti podľa ods. 3 v primeranej lehote stanovenej cestujúcim neodstráni porušenie zmluvy, cestujúci môže sám vykonať nápravu a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu nevyhnutných výdavkov zájazdu. Stanovenie lehoty nie je potrebné, ak cestovná kancelária odmietne odstrániť porušenie zmluvy alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

(5) Ak nie je možné podstatnú časť dohodnutých cestovných služieb poskytnúť v súlade so zmluvou, je cestovná kancelária povinná ponúknuť cestujúcemu bez dodatočných nákladov primerané iné opatrenia na pokračovanie zájazdu, ktoré majú podľa možnosti rovnakú alebo vyššiu kvalitu ako zmluvne dohodnuté služby; to isté platí aj v prípade, ak cestujúci nebude dopravený späť na miesto odchodu v súlade so zmluvou. Ak iné opatrenia ponúknuté cestovnou kanceláriou ako zmluvne dohodnuté služby môžu viesť k nižšej kvalite zájazdu, poskytne cestovná kancelária cestujúcemu primeranú zľavu z ceny. Cestujúci môže navrhnuté iné opatrenia odmietnuť len vtedy, ak nie sú porovnateľné so službami dohodnutými v zmluve o zájazde alebo poskytnutá zľava z ceny nie je primeraná.

(6) Ak má porušenie zmluvy podstatné účinky na vykonanie zájazdu a cestovná kancelária neodstráni nedostatok v primeranej lehote stanovenej cestujúcim, môže cestujúci bez zaplatenia náhrady odstúpiť od zmluvy o zájazde a prípadne si uplatniť nároky podľa § 12. Ak nie je možné ponúknuť žiadne iné opatrenia podľa ods. 5. alebo cestujúci odmietne ponúknuté iné opatrenia podľa poslednej vety ods. 5., má cestujúci prípadne nárok podľa § 12 aj bez skončenia zmluvy o zájazde. Ak je súčasťou zájazdu doprava osôb, zabezpečí cestovná kancelária v prípadoch uvedených v tomto odseku okrem toho okamžitý návrat cestujúceho prostredníctvom rovnocennej dopravnej služby bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

(7) Ak je spiatočná doprava cestujúceho dohodnutá v zmluve a z dôvodu neodvratiteľných, mimoriadnych okolností nie je možná, náklady na nevyhnutné ubytovanie cestujúceho na maximálne tri noci, podľa možnosti v rovnocennom ubytovaní, znáša cestovná kancelária. Ak sú v právnych predpisoch Únie o právach cestujúcich pre dopravné prostriedky súvisiace so spiatočnou dopravou cestujúceho stanovené dlhšie obdobia ubytovania, platia tieto lehoty.

(8) Obmedzenie nákladov podľa ods. 7 sa nevzťahuje na cestujúcich so zníženou pohyblivosťou podľa článku 2 písmeno a nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, Ú. v. L 204 z 26.07.2006 s. 1, a ich spolucestujúcich, na tehotné ženy,

na maloleté osoby bez sprievodu a na cestujúcich, ktorí vyžadujú osobitnú lekársku starostlivosť, pokiaľ cestovná kancelária nebola minimálne 48 hodín pred začiatkom zájazdu informovaná o osobitných potrebách týchto osôb. Pri obmedzení svojej povinnosti znášať náklady podľa ods. 7 sa cestovná kancelária nemôže odvolať na neodvratiteľné a mimoriadna okolnosti, aby obmedzila svoju povinnosť znášať náklady podľa odseku 7, ak sa dotknutý dopravca nemôže odvolávať na takéto okolnosti podľa právnych predpisov Únie.

Zníženie ceny a náhrada škody

§ 12. (1) Cestujúci má nárok na primerané zníženie ceny za každé obdobie zájazdu, ktoré je ovplyvnené porušením zmluvy; to neplatí, ak cestovná kancelária preukáže, že porušenie zmluvy zaviniel cestujúci.

(2) Cestujúci má voči cestovnej kancelárii nárok na primeranú náhradu škody, ktorá mu vznikla v dôsledku porušenia zmluvy. . Ak bolo porušenie zmluvy podstatné, súčasťou nároku na náhradu škody je aj právo na primeranú náhradu za stratu pôžitku z dovolenky. Opomenutie oznámenia o zistenom porušení podľa § 11 ods. 2, je možné považovať za spoluzavinenie cestujúceho (§ 1304 Všeobecného občianskeho zákonníka). Náhrada škody musí byť zaplatená okamžite.

(3) Cestujúci nemá nárok na náhradu, ak cestovná kancelária preukáže, že porušenie

1. spôsobil cestujúci,
2. spôsobilá tretia strana, ktorá sa nezúčastňuje na poskytovaní cestovných služieb zahrnutých v zmluve o zájazde, a porušenie nebolo možné predvídať a ani mu zabrániť, alebo
3. spôsobili neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti.

(4) Pokiaľ rozsah náhrady škody alebo podmienky, za ktorých poskytovateľ cestovnej služby podľa zmluvy, musí zaplatiť náhradu škody, obmedzujú medzinárodné právne dohody záväzné pre Európsku úniu, vzťahujú sa tieto obmedzenia aj na cestovnú kanceláriu. Náhradu škody, ktorú má zaplatiť cestovná kancelária, nie je možné vopred zmluvne obmedziť.

(5) Právom na zníženie ceny alebo náhradu škody podľa tohto spolkového zákona nie sú dotknuté práva cestujúceho podľa nariadenia (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, Ú. v. EÚ L 46 z 17.2.2004, s. 1, nariadenia (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, Ú. v. EÚ L 315 z 3.12.2007, s. 14, nariadenia (ES) č. 392/2009 z 23. apríla 2009 o zodpovednosti osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd, Ú. v. EÚ L 131 z 28.5.2009, s. 24, nariadenia (ES) č. 1177/2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, Ú. v. EÚ L 334 z 17.12.2010, s. 1, a nariadenia (ES) č. 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, Ú. v. EÚ L 55 z 28.2.2011, s. 1. a podľa medzinárodných dohovorov. Cestujúci je oprávnený uplatniť si nároky podľa tohto spolkového zákona a podľa uvedených nariadení a medzinárodných dohôd. Zapltenie náhrady škody alebo zníženie ceny podľa tohto spolkového zákona však bude započítané s nárokom na náhradu škody alebo zníženie ceny podľa vyššie uvedených predpisov alebo podľa medzinárodných dohôd a naopak, aby sa predišlo obohateniu cestujúceho.

(6) Dohody, ktoré stanovujú pre nároky cestujúceho na zníženie ceny alebo náhradu škody premlčaciu dobu kratšiu ako dva roky, sú v každom prípade neúčinné.

Možnosť kontaktu prostredníctvom cestovnej agentúry

§ 13. Správy, žiadosti alebo sťažnosti týkajúce sa poskytovania zmluvných cestovných služieb môže cestujúci adresovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej uzavrel zmluvu o zájazde. Cestovná agentúra je povinná postúpiť tieto správy, žiadosti alebo sťažnosti bezodkladne cestovnej kancelárii. Pre dodržanie lehôt sa oznámenie cestujúceho o takýchto správach, žiadostiach alebo sťažnostiach tiež považuje za doručené cestovnej agentúre, ako aj cestovnej kancelárii.

Povinnosť pomoci

§ 14. (1) Cestovná kancelária je povinná poskytnúť cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne primeranú pomoc, najmä – medzi ktoré patrí aj prípad uvedený v § 11 ods. 7 – bezodkladne primeranú pomoc, najmä

1. poskytnutím vhodných informácií o zdravotníckych službách, miestnych úradoch a konzulárnej podpore, a
2. pomocou pri nadväzovaní komunikačných spojení na diaľku a pri hľadaní iných možností dopravy.

(2) Cestovná kancelária môže za svoju pomoc požadovať primeranú náhradu svojich výdavkov, ak cestujúci ťažkosti spôsobil sám úmyselne alebo neúmyselne. Táto náhrada nesmie prekročiť skutočné náklady, ktoré organizátorovi vznikli.

5. článok

Spojené cestovné služby

Informačné povinnosti

§ 15. (1) Predtým, ako je cestujúci zviazaný zmluvou, ktorej uzavretie znamená sprostredkovanie spojených cestovných služieb (§ 2 ods. 5), alebo príslušným oznámením vôle uzavrieť zmluvu, musí ho podnikateľ ktorý je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb, jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom informovať o tom, že

1. cestujúci si nemôže uplatniť žiadne práva, ktoré sa vzťahujú výlučne na zájazdy a že každý poskytovateľ služieb zodpovedá len za poskytnutie svojej služby v súlade so zmluvou a
2. cestujúceho zvyhodňuje ochrana proti platobnej neschopnosti podľa rakúskych predpisov, ktorými sa vykonáva článok 19 ods. 1 v spojení s článkom 17 smernice (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica 90/314/EHS, Ú. v. EÚ L 326, z 11.12.2015, s. 1.

(2) Na splnenie svojej informačnej povinnosti podľa odseku 1 musí Podnikateľ použiť príslušný štandardný informačný list podľa prílohy II, ak je osobitný druh spojených cestovných služieb pokrytý jedným z týchto formulárov.

(3) Ak podnikateľ, ktorý je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb, nesplnil požiadavky uvedené v ods. 1 a 2 a v rakúskych predpisoch, ktorými sa vykonáva článok 19 ods. 1 v spojení s článkom 17 smernice (EÚ) 2015/2302, platia, pokiaľ sa uplatňuje rakúske právo, práva a povinnosti podľa §§ 7 a 10 až 14, ak ide o cestovné služby zahrnuté v spojených cestovných službách.

(4) Ods. 1 až 3 platí aj pre podnikateľov, ktorí nie sú usadení v členskom štáte Európskej únie alebo v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore, ktorí však svoju činnosť pri sprostredkovaní spojených cestovných služieb vykonávajú v takomto členskom alebo zmluvnom štáte.

(5) Ak sú spojené cestovné služby výsledkom zmluvy uzavretej medzi cestujúcim a podnikateľom, ktorý nie je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb, je tento podnikateľ povinný informovať podnikateľa, ktorý je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb, o uzavretí predmetnej zmluvy.

6. článok

Doplňujúce ustanovenia

Osobitné povinnosti cestovnej agentúry v prípade cestovnej kancelárie so sídlom mimo Európskeho hospodárskeho priestoru

§ 16. Ak má cestovná kancelária svoje sídlo mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, platia jej povinnosti v zmysle 4. článku aj pre cestovnú agentúru, pokiaľ je usadená v členskom štáte Európskej únie alebo v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore, pokiaľ cestovná agentúra nepreukáže, že cestovná kancelária dodržiava tieto ustanovenia.

Zodpovednosť za chyby rezervácie

§ 17. Cestovná kancelária, cestovná agentúra, podnikateľ, ktorý je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb a podnikateľ, ktorý je poskytovateľom spojených cestovných služieb, zodpovedajú za chyby spôsobené technickými poruchami rezervačného systému, ktoré spôsobili. Ak takýto podnikateľ súhlasí s vykonaním rezervácie zájazdu alebo cestovných služieb, ktoré sú súčasťou spojených cestovných služieb, zodpovedá tiež za všetky chyby, ktorých sa dopustí počas procesu rezervácie. Podnikateľ však nezodpovedá za chyby rezervácie spôsobené cestujúcim alebo ktoré sú spôsobené neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

Práva na odškodnenie

§ 18. Ak cestovná kancelária alebo podľa § 16 cestovná agentúra zaplatí náhradu škody, poskytne zníženie ceny alebo splní ostatné povinnosti vyplývajúce z tohto spolkového zákona, nárok cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry sa uplatní voči tretím osobám, ktoré prispeli k udalosti, ktorá

odôvodňuje náhradu škody, zníženie ceny alebo iné záväzky, podľa všeobecných princípov práva na náhradu škody náhradného a záručného práva.

7. článok

Trestné a záverečné ustanovenia

Trestné ustanovenia

§ 19. Pokiaľ za skutok nie je uložený prísnejší trest podľa iných predpisov o správnom trestnom konaní, podnikateľ sa dopustí správneho priestupku a hrozí mu pokuta až do výšky 1 450 Euro, ak

1. v predzmluvných informáciách požadovaných podľa § 4 ods. 1 až 3, § 6 ods. 3 alebo § 15 ods. 1 a 4 uvádza nesprávne informácie alebo si podľa § 4 ods. 1 až 3 alebo § 15 ods. 5 neplní alebo neplní úplne informačné povinnosti,
2. poruší niektoré z prijatých ustanovení § 4, § 5 ods. 1, § 6 ods. 3 a 4, § 9 ods. 4 alebo § 15 ods. 1, 2 a 4 o druhu poskytovaných informácií podľa
3. v rozpore s ustanoveniami § 6 ods. 1 neposkytne cestujúcemu vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy, ktoré spĺňajú v nich uvedené požiadavky,
4. v zmluve o zájazde neuvedie všetky informácie podľa v § 6 ods. 2 alebo uvedie nesprávne informácie,
5. neposkytne cestujúcemu potrebné doklady podľa § 6 ods.,
6. neinformuje o nákladoch na postúpenie zmluvy o zájazde podľa § 7 ods. 2,
7. nevystaví cestujúcemu doklad o dodatočných poplatkoch, platbách a iných nákladoch podľa § 7 ods. 3,
8. neinformuje podľa § 8 alebo § 9 o zmene zmluvy o zájazde,
9. poruší svoju povinnosť úhrady podľa § 9 ods. 3 alebo § 10 ods. 4,
10. nepostúpi správy, žiadosti alebo sťažnosti cestujúceho podľa § 13,
11. neposkytne cestujúcemu pomoc podľa § 14 ods. 1.

Účinnosť; prechodné ustanovenie

§ 20. Tento spolkový zákon nadobúda účinnosť 1. júla 2018 a vzťahuje sa na zmluvy o zájazdoch a spojených cestovných službách, ktoré sa uzatvárajú od tohto dátumu.

Vykonávacie ustanovenie

§ 21. Výkonom tohto spolkového zákona je poverený spolkový minister spravodlivosti.


Implementačné ustanovenie

§ 22. Týmto spolkovým zákonom sa implementuje smernica (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica 90/314/EHS, Ú. v. L 326 z 11.12.2015 s. 1.

Príloha 1

(Pozn.: Príloha 1 dokumentovaná ako PDF)

Prílohy

 Príloha 1

Príloha 2

(Pozn.: Príloha 2 dokumentovaná ako PDF)

Prílohy

 Príloha 2