

Podtitul 4
Zmluva o zájazde, sprostredkovanie zjazdu a sprostredkovanie spojených cestovných služieb
Neoficiálny obsah

§ 651a Zmluvné povinnosti v zmluvách o zájazde

(1) Zmluva o zájazde zaväzuje podnikateľa (cestovnú kanceláriu) obstaráť cestujúcemu zájazd. Cestujúci je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii dohodnutú cenu zájazdu.

(2) Zájazd je kombináciou minimálne dvoch rôznych druhov cestovných služieb na účely toho istého zájazdu. Za zájazd sa považuje tiež, ak

1. cestovné služby, na ktoré sa vzťahuje zmluva, boli zostavené na žiadosť cestujúceho alebo podľa jeho výberu, alebo

2. cestovná kancelária priznáva cestujúcemu v zmluve právo vybrať si cestovné služby z jeho ponuky po uzavretí zmluvy.

(3) Cestovnou službou sa na účely tohto zákona rozumie

1. preprava osôb,

2. ubytovanie, ktoré nie je určené na účel bývania,

3. prenájom

a) štvrokolesových motorových vozidiel v zmysle § 3 odsek 1 nariadenia ES o typovom schválení vozidiel z 3. februára 2011 (BGBl. I (Spolková zbierka zákonov) s. 126), naposledy zmeneného a doplneného článkom 7 nariadenia z 23. marca 2017 (BGBl. I s. 522), a

b) dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A v zmysle § 6 odsek 1 vyhlášky o vodičských preukazoch z 13. decembra 2010 (BGBl. I s. 1980), naposledy zmenenej a doplnenej článkom 4 vyhlášky z 18. mája 2017 (BGBl. I s. 1282),

4. každá turistická služba, ktorá nie je cestovnou službou v zmysle bodov 1 až 3.

Za cestovné služby sa podľa vety 1 nepovažujú cestovné služby, ktoré tvoria podstatnú súčasť inej cestovnej služby.

(4) Zájazdom nie je kombinácia jedného druhu cestovnej služby podľa odseku 3 veta 1 body 1 až 3 a jednej alebo viacerých turistických služieb podľa odseku 3 veta 1 bod 4 a turistické služby

1. nepredstavujú podstatnú časť celkovej hodnoty kombinácie a nie sú podstatným prvkom kombinácie ani tak nie sú propagované alebo

2. sa vyberú a dohodnú až po začatí poskytovania cestovnej služby v zmysle odseku 3 vety 1 bod 1 až 3. Turistické služby nepredstavujú v zmysle vety 1 bod 1 podstatnú časť celkovej hodnoty kombinácie, ak tvoria menej ako 25 percent celkovej hodnoty.

(5) Predpisy o zmluve o zájazde neplatia pre zmluvy o zájazdoch, ktoré

1. sú ponúkané len príležitostne, nie za účelom dosiahnutia zisku a len obmedzenému okruhu ľudí,

2. trvajú menej ako 24 hodín a nezahŕňajú prenocovanie (jednodňové zájazdy) a cena zájazdu nepresiahne 500 Euro alebo

3. sa na základe rámcovej zmluvy o organizovaní pracovných ciest uzatvárajú s cestujúcim, ktorý je podnikateľom, na jeho podnikateľské účely.

§ 651b Vymedzenie sprostredkovania

(1) Na sprostredkovanie cestovných služieb sa vzťahujú všeobecné predpisy bez toho, aby boli dotknuté § 651v a 651w. Podnikateľ sa však nemôže odvolávať na to, že len sprostredkúva zmluvy s osobami, ktoré majú vykonať všetky alebo jednotlivé cestovné služby (poskytovatelia služieb), ak sa cestujúcemu majú poskytnúť na účely toho istého zájazdu minimálne dva rôzne druhy cestovných služieb a

1. cestujúci si vyberie cestovné služby na jednom predajnom mieste podnikateľa v rámci toho istého rezervačného procesu skôr ako sa zaviazá k platbe,

2. podnikateľ ponúka cestovné služby alebo sľubuje ich obstaranie alebo ich fakturuje v jednej celkovej cene alebo

3. podnikateľ propaguje cestovné služby pod názvom "zájazd" alebo pod podobným názvom alebo sľubuje ich obstaranie týmto spôsobom.

V týchto prípadoch je podnikateľom cestovná kancelária. Rezervačný proces v zmysle vety 2 číslo 1 sa ešte nezačína, ak sa u cestujúceho zisťujú jeho želania ohľadne zájazdu a je mu poskytnuté poradenstvo k ponukám zájazdov.

(2) Predajným miestom sa na účely tohto zákona rozumejú

1. nehnuteľné a hnutelné prevádzkové priestory,
2. webové stránky elektronického obchodného styku a podobné online predajné platformy,
3. telefonické služby.

Ak sú viaceré webové stránky a podobné online predajné platformy podľa vety 1 bod 2 založené na jednotnom vzhľade, ide o predajné miesto.

§ 651c Spojená rezervácia online

(1) Podnikateľ, ktorý s cestujúcim uzatvoril zmluvu o cestovnej službe prostredníctvom rezervácie online alebo mu takúto zmluvu sprostredkoval rovnakým spôsobom, sa považuje za cestovnú kanceláriu, ak

1. cestujúcemu na účely toho istého zájazdu sprostredkuje aspoň jednu zmluvu na iný druh cestovnej služby tým, že umožní prístup k rezervácii online iného podnikateľa,
2. inému podnikateľovi poskytne meno, platobné údaje a e-mailovú adresu cestujúceho a
3. ďalšia zmluva je uzatvorená najneskôr do 24 hodín od potvrdenia uzatvorenia zmluvy o prvej cestovnej službe,

(2) sa uzatvorí zmluva o inom druhu cestovnej služby alebo viaceré zmlúv o aspoň jednom inom druhu cestovnej služby podľa odseku 1, považujú sa zmluvy uzatvorené cestujúcim za zmluvu o zájazde v zmysle § 651a odsek 1.

(3) § 651a odsek 5 bod 2 sa uplatní bez ohľadu na výšku ceny zájazdu.

§ 651d Informačná povinnosť; obsah zmluvy

(1) Cestovná kancelária je povinná informovať cestujúceho pred jeho oznámením vôle uzavrieť zmluvu v súlade s článkom 250 §§ 1 až 3 úvodného zákona Občianskeho zákonníka. Zároveň tým plní povinnosti cestovnej agentúry podľa § 651v odsek 1 veta 1.

(2) Dodatočné náklady, poplatky a iné náklady znáša cestujúci len v prípade, ak bol o týchto výdavkoch informovaný pred jeho oznámením vôle uzavrieť zmluvu v súlade s článkom 250 § 3 bod 3 úvodného zákona Občianskeho zákonníka.

(3) Informácie poskytnuté podľa § 250 § 3 body 1, 3 až 5 a 7 úvodného zákona Občianskeho zákonníka sa stanú súčasťou zmluvy, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak. Cestovná kancelária je povinná v súlade s § 250 § 6 úvodného zákona Občianskeho zákonníka poskytnúť cestujúcemu pri alebo bezodkladne po uzavretí zmluvy kópiu alebo potvrdenie zmluvy. Cestovná kancelária je povinná v súlade s § 250 § 7 úvodného zákona Občianskeho zákonníka zaslať cestujúcemu potrebné cestovné dokumenty v dostatočnom predstihu pred začiatkom cesty.

(4) Dôkazné bremeno voči cestujúcemu o splnení informačnej povinnosti znáša cestovná kancelária.

(5) V prípade zmlúv o zájazde podľa § 651c sa na podnikateľa považovaného za cestovnú kanceláriu a na každého iného podnikateľa, ktorému sa poskytnú údaje podľa § 651c odsek 1 bod 2, vzťahujú osobitné ustanovenia článku 250 §§ 4 a 8 úvodného zákona Občianskeho zákonníka. V ostatnom zostávajú vyššie uvedené odseky nedotknuté.

§ 651e Postúpenie zmluvy

(1) Cestujúci môže v primeranej lehote pred začatím zájazdu na trvanlivom nosiči oznámiť, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde prevezme namiesto neho tretia osoba. Oznámenie je v každom prípade včasné, ak je cestovnej kancelárii doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu.

(2) Cestovná kancelária môže namietat proti vstupu tretej osoby, ak nespĺňa zmluvné požiadavky na zájazd.

(3) Ak do zmluvy vstúpi tretia osoba, ona a cestujúci cestovnej kancelárii spoločne a nerozdielne zodpovedajú za cenu zájazdu a dodatočné náklady, ktoré vzniknú vstupom tretej osoby. Cestovná kancelária môže požadovať náhradu dodatočných nákladov, ak a v rozsahu, v akom sú primerané a skutočne jej vznikli.

(4) Cestovná kancelária musí cestujúcemu poskytnúť dôkaz o výške dodatočných nákladov, ktoré vznikli v dôsledku vstupu tretej osoby.

§ 651f Podmienky zmeny; zníženie ceny

(1) Cestovná kancelária môže jednostranne zvýšiť cenu zájazdu len v prípade, ak

1. zmluva túto možnosť zahŕňa a okrem toho obsahuje upozornenie na povinnosť cestovnej kancelárie znížiť cenu zájazdu podľa odseku 4 veta 1 a informáciu o spôsobe výpočtu zmeny ceny zájazdu, a

2. k zvýšeniu ceny zájazdu prišlo bezprostredne po uzatvorení zmluvy na základe

a) zvýšenia ceny za dopravu osôb z dôvodu vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,

b) zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo

c) zmeny výmenných kurzov platných pre príslušný zájazd.

Cestovná kancelária je povinná cestujúceho jednoznačne a zrozumiteľne informovať o zvýšení ceny a dôvodoch zvýšenia na trvanlivom nosiči a oznámiť cestujúcemu tiež spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Zvýšenie ceny je platné, iba ak spĺňa tieto požiadavky a cestujúcemu bola poskytnutá informácia najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu.

(2) Iné zmluvné podmienky ako je cena zájazdu môže cestovná kancelária jednostranne zmeniť, ak je to uvedené v zmluve a zmena je nepodstatná. Cestovná kancelária je povinná o zmene informovať cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Zmena je platná, iba ak spĺňa tieto požiadavky a je oznámená pred začiatkom zájazdu.

(3) § 308 bod 4 a § 309 bod 1 sa nevzťahujú na podmienky zmeny podľa odsekov 1 a 2, ktoré sú dohodnuté vo vopred formulovaných zmluvných podmienkach.

(4) Ak zmluva zahŕňa možnosť zvýšenia ceny zájazdu, môže cestujúci požiadať o zníženie ceny zájazdu, ak a v rozsahu, v akom sa zmenili ceny, poplatky alebo výmenné kurzy uvedené v odseku 1 veta 1 bod 2 po uzatvorení zmluvy a pred začatím zájazdu, čo vedie k zníženiu nákladov cestovnej kancelárie. Ak cestujúci zaplatil viac, ako je dlžná suma, musí cestovná kancelária nadbytočnú sumu vrátiť. Cestovná kancelária môže z tejto nadbytočnej sumy odpočítať skutočne vynaložené administratívne výdavky, ktoré jej vznikli.

§ 651g Podstatné zmeny zmluvy

(1) Ak je zvýšenie ceny uvedené v zmluve podľa § 651f odsek 1 vyššie ako 8 percent z ceny zájazdu, cestovná kancelária ho nemôže vykonať jednostranne. Môže však cestujúcemu ponúknuť zodpovedajúce zvýšenie ceny a požadovať, aby cestujúci v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou, ktorá musí byť primeraná,

1. ponuku na zvýšenie ceny prijal alebo

2. odstúpil od zmluvy.

Veta 2 platí rovnako pre iné zmeny zmluvy ako je zvýšenie ceny, ak je cestovná kancelária schopná poskytnúť zájazd len na základe okolnosti, ktorá nastala po uzatvorení zmluvy a vyžaduje si podstatnú zmenu jedného z hlavných znakov cestovnej služby (článok 250 § 3 bod 1 úvodného zákona Občianskeho zákonníka) alebo len s odchýlkou od osobitných požiadaviek cestujúceho, ktoré sú súčasťou zmluvy. Ponuku na zvýšenie ceny nie je možné predložiť neskôr ako 20 dní pred začatím zájazdu, ponuku na iné zmeny zmluvy po začatí zájazdu.

(2) Cestovná kancelária môže cestujúcemu v ponuke na zvýšenie ceny alebo inú zmenu zmluvy podľa odseku 1 ponúknuť alternatívne aj účasť na inom zájazde (náhradnom zájazde). Cestovná kancelária je povinná informovať cestujúceho v súlade s článkom 250 § 10 úvodného zákona Občianskeho zákonníka. Po uplynutí lehoty stanovenej cestovnou kanceláriou sa ponuka na zvýšenie ceny alebo inú zmenu zmluvy považuje za prijatú.

(3) Ak cestujúci odstúpi od zmluvy, uplatní sa príslušne § 651h odsek 1 veta 2 a odsek 5; nároky cestujúceho podľa § 651i odsek 3 bod 7 zostávajú nedotknuté. Ak ponuku na zmenu zmluvy alebo na účasť na náhradnom zájazde prijme a ak zájazd v porovnaní s pôvodne plánovaným zájazdom nie je minimálne rovnocennej kvality, platí § 651m; ak je rovnocennej kvality, ale spojený s nižšími nákladmi pre cestovnú kanceláriu, uplatní sa príslušne vzhľadom na rozdiel § 651m odsek 2.

§ 651h Odstúpenie pred začatím zájazdu

(1) Pred začatím zájazdu môže cestujúci kedykoľvek odstúpiť od zmluvy. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy, cestovná kancelária stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu. Cestovná kancelária však môže požadovať primeranú náhradu.

(2) V zmluve môžu byť stanovené primerané paušálne náhrady, aj prostredníctvom vopred formulovaných zmluvných podmienok, ktoré sú určené podľa:

1. doby medzi oznámením odstúpenia a začatím zájazdu,
2. predpokladanej úspory výdavkov cestovnej kancelárie a
3. predpokladaného zisku z iného využitia cestovných služieb.

Ak v zmluve nie sú stanovené paušálne náhrady, určuje sa výška náhrady podľa ceny zájazdu zníženej o hodnotu ušetrených výdavkov cestovnej kancelárie a zisk z iného využitia cestovných služieb. Cestovná kancelária je povinná na žiadosť cestujúceho výšku náhrady odôvodniť.

(3) Odchylné od odseku 1 veta 3 nemôže cestovná kancelária požadovať náhradu, ak sa v cieľovej destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, ktoré výrazne ovplyvnia realizáciu zájazdu alebo dopravu osôb do cieľa. Okolnosti sú neodvratiteľné a mimoriadne v zmysle tohto podtitulu, ak ich zmluvná strana, ktorá sa na ne odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorých následky nemôže odvrátiť, ani keby boli prijaté všetky primerané opatrenia.

(4) Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v týchto prípadoch:

1. na zájazd sa prihlásilo menej osôb ako je v zmluve uvedený minimálny počet účastníkov; v tomto prípade musí cestovná kancelária oznámiť odstúpenie v lehote stanovenej v zmluve, najneskôr však
 - a) 20 dní pred začatím zájazdu trvajúcom viac ako šesť dní,,
 - b) sedem dní pred začatím zájazdu trvajúcom minimálne dva a menej ako šesť dní,
 - c) 48 hodín pred začatím zájazdu trvajúcom menej ako dva dni,

2. cestovnej kancelárii bránia v plnení zmluvy neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti; v tomto prípade musí svoje odstúpenie oznámiť ihneď po tom, ako sa dozvedel o dôvode odstúpenia.

Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

(5) Ak je cestovná kancelária povinná vrátiť cenu zájazdu z dôvodu odstúpenia, musí tak urobiť okamžite, v každom prípade však do 14 dní od odstúpenia.

§ 651i Práva cestujúceho pri cestovných nedostatkoch

1) Cestovná kancelária je povinná cestujúcemu zabezpečiť zájazd bez cestovných nedostatkov.

(2) Zájazd je bez cestovných nedostatkov, ak má dohodnutú kvalitu. Ak kvalita nebola dohodnutá, zájazd je bez cestovných nedostatkov,

1. ak je vhodný na predpokladané využitie podľa zmluvy, alebo
2. ak je vhodný na bežné využitie a má kvalitu, ktorá je obvyklá pre zájazdy rovnakého druhu a ktorú môže cestujúci očakávať podľa druhu zájazdu.

Nedostatkom je aj, ak cestovná kancelária nezabezpečí cestovné služby alebo ich zabezpečí s neprimeraným oneskorením.

(3) Ak sa v zájazde vyskytli nedostatky, cestujúci môže pri splnení požiadaviek nasledujúcich predpisov a pokiaľ nie je uvedené inak,

1. podľa § 651k odsek 1 žiadať nápravu,
2. podľa § 651k odsek 2 vykonať nápravu sám a požadovať náhradu nevyhnutných nákladov,
3. podľa § 651k odsek 3 žiadať nápravu poskytnutím iných cestovných služieb (náhradné služby),
4. podľa § 651k odsek 4 a 5 žiadať úhradu nákladov za nevyhnutné ubytovanie,
5. podľa § 651l zmluvu zrušiť,
6. uplatniť práva vyplývajúce zo zníženia ceny zájazdu (§ 651m) a
7. podľa § 651n žiadať náhradu škody alebo podľa § 284 žiadať náhradu zbytočných výdavkov.

§ 651j Premlčanie

Nároky cestujúceho uvedené v § 651i odsek 3 zanikajú po dvoch rokoch. Premlčacia lehota začína plynúť dňom, kedy sa zájazd podľa zmluvy mal skončiť.

Neoficiálny obsah

§ 651k Náprava

(1) Ak cestujúci žiada nápravu, je cestovná kancelária povinná nedostatok odstrániť. Nápravu môže odmietnuť, iba ak

1. nie je možná alebo
2. je spojená s neprimeranými nákladmi pri zohľadnení rozsahu nedostatku a hodnoty dotknutej cestovnej služby.

(2) Ak cestovná kancelária pri dodržaní výnimiek podľa odseku 1 veta 2 nezjedná nápravu v primeranej lehote určenej cestujúcim, môže cestujúci vykonať nápravu sám a žiadať náhradu nevyhnutných nákladov. Stanovenie lehoty nie je potrebné, ak cestovná kancelária odmietne nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

(3) Ak cestovná kancelária odmietne odstránenie nedostatku podľa odseku 1 veta 2 a ak sa nedostatok týka podstatnej časti cestovných služieb, je cestovná kancelária povinná ponúknuť nápravu poskytnutím primeraných náhradných služieb. Ak v dôsledku náhradných služieb zájazd nebude mať minimálne rovnakú kvalitu ako pôvodne ponúknutý, musí cestovná kancelária cestujúcemu poskytnúť primeranú zľavu z ceny zájazdu; primeranosť sa posúdi podľa § 651m odsek 1 veta 2. Ak náhradné služby nie sú porovnateľné so službami dohodnutými v zmluve alebo ak cestovnou kanceláriou ponúknuté zníženie ceny nie je primerané, môže cestujúci náhradné služby odmietnuť. V tomto prípade alebo ak cestovná kancelária nie je schopná ponúknuť náhradné služby, uplatní sa § 651l odsek 2 a 3, pričom zrušenie zo strany cestujúceho je irelevantné.

(4) Ak je doprava cestujúceho na miesto odchodu alebo na iné miesto dohodnuté zmluvnými stranami (spiatočná doprava) zahrnutá 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, aké bolo dohodnuté v zmluve, znáša cestovná kancelária.

(5) Cestovná kancelária sa na obmedzenie doby na maximálne tri noci podľa odseku 4 nemôže odvolať v týchto prípadoch:

1. poskytovateľ služby je povinný ponúknuť cestujúcemu podľa priamo uplatniteľných predpisov Európskej únie ubytovanie na dlhšiu dobu alebo znášať náklady s tým spojené,
2. cestujúci patrí do jednej z nasledujúcich skupín osôb a cestovná kancelária bola informovaná o osobitných potrebách cestujúceho minimálne 48 hodín pred začatím zájazdu:

- a) osoby so zníženou pohyblivosťou v zmysle článku 2 písmeno a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204 z 26.7.2006, s. 1; L 26 z 26.1.2013, s. 34) a ich sprievodných osôb,
b) tehotné ženy,
c) maloleté osoby bez sprievodu,
Od) osoby, ktoré potrebujú špeciálnu lekársku starostlivosť.

§ 651l Odstúpenie

- (1) Ak je zájazd výrazne obmedzený nedostatkom, môže cestujúci od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie je prípustné, až ak cestovná kancelária nechala bez nápravy uplynúť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim; platí rovnako § 651k ods. 2 veta 2.
(2) Ak príde k odstúpeniu od zmluvy, cestovná kancelária si vyhradzuje právo na dohodnutú cenu zájazdu s ohľadom na poskytnuté cestovné služby a služby, ktoré sa ešte majú poskytnúť podľa odseku 3, do skončenia zájazdu; nároky cestujúceho podľa § 651i odsek 3 bod 6 a 7 zostávajú nedotknuté. Vzhľadom na cestovné služby, ktoré už nebudú poskytnuté, zaniká nárok cestovnej kancelárie na dohodnutú cenu zájazdu; v tejto súvislosti je cestovná kancelária povinná vrátiť cestujúcemu už uskutočnené platby.
(3) Cestovná kancelária je povinná v dôsledku odstúpenia od zmluvy prijať potrebné opatrenia, najmä, ak zmluva zahŕňala dopravu cestujúceho, bezodkladne zabezpečiť jeho spätnú dopravu; na tento účel použitý dopravný prostriedok musí byť rovnocenný s tým, ktorý je dohodnutý v zmluve. Dodatočné náklady na spätnú dopravu znáša cestovná kancelária.

§ 651m Zníženie

- (1) Počas trvania cestovného nedostatku sa znižuje cena zájazdu. Pri znížení sa cena zájazdu zníži v pomere, v akom by boli hodnota zájazdu v bezchybnom stave a skutočná hodnota v čase uzavretia zmluvy. Zníženie sa v prípade potreby určí odhadom.
(2) Ak cestujúci zaplatil viac ako je znížená cena zájazdu, nadbytočnú sumu je cestovná kancelária povinná vrátiť. Platia § 346 odsek 1 a § 347 odsek 1.

§ 651n Náhrada škody

- (1) Cestujúci môže požadovať náhradu škody bez toho, aby tým bolo dotknuté zníženie alebo zrušenie, pokiaľ nedostatok
1. nezavinil cestujúci,
2. zavinila tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služieb ani sa iným spôsobom nepodieľa na poskytovaní cestovných služieb podľa zmluvy o zájazde a ktorý nemohla cestovná kancelária predvídať alebo mu zabrániť alebo
3. bol spôsobený neodvratiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami.
(2) V prípade zmarenia alebo výrazného narušenia zájazdu môže cestujúci požadovať aj primeranú peňažnú náhradu za premárnený čas dovolenky.
(3) Ak je cestovná kancelária povinná nahradiť škodu, musí ju urobiť bezodkladne.

§ 651o Oznámenie nedostatkov zo strany cestujúceho

- (1) Cestujúci je povinný cestovnej kancelárii bezodkladne oznámiť cestovný nedostatok.
(2) Pokiaľ cestovná kancelária nemohla zjednať nápravu v dôsledku zavinenej opomenutia oznámenia podľa odseku 1, cestujúci nemá nárok
1. uplatniť si práva podľa § 651m alebo
2. žiadať náhradu škody podľa § 651n.

§ 651p Prípustné obmedzenie zodpovednosti; započítanie

(1) Cestovná kancelária môže po dohode s cestujúcim obmedziť svoju zodpovednosť na trojnásobok ceny zájazdu za škody, ktoré

1. nie sú škodami na zdraví a
2. neboli spôsobené vlastným zavinením.

(2) Ak sa na cestovnú službu vzťahujú medzinárodné dohovory alebo právne predpisy na nich založené, podľa ktorých nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služby vzniká alebo ho možno uplatniť len za určitých podmienok alebo obmedzení alebo je za určitých podmienok vylúčený, môže sa cestovná kancelária voči cestujúcemu na tieto odvolať.

(3) Ak má cestujúci nárok na náhradu škody alebo na vrátenie sumy navyše zaplatenej sumy v dôsledku zníženia ceny od cestovnej kancelárie, musí si cestujúci nechať započítať sumu, ktorú dostal na základe tej istej udalosti ako odškodnenie alebo náhradu v dôsledku zníženia v súlade s medzinárodnými dohovormi alebo právnymi predpismi na nich založenými alebo v súlade s

1. nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 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),
2. nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315 z 3.12.2007, s. 14),
3. nariadením Európskeho parlamentu a Rady (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),
4. nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1177/2010 z 24. novembra 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) alebo
5. nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 181/2011 z 16. februára 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).

Ak cestujúci už od cestovnej kancelárie dostal náhradu alebo mu už bola vrátená suma v dôsledku zníženia, musí si prijatú sumu nechať započítať k sume, ktorú má dostať na základe tej istej udalosti ako odškodnenie alebo náhradu v dôsledku zníženia v súlade s medzinárodnými dohovormi alebo právnymi predpismi na nich založenými alebo v súlade s nariadeniami uvedenými vo vete 1.

§ 651q Povinnosť pomoci cestovnej kancelárie

(1) Ak sa cestujúci v prípade podľa § 651k odsek 4 alebo z iných dôvodov ocitne v ťažkostiach, je cestovná kancelária povinná poskytnúť mu bezodkladne primeranú pomoc, najmä

1. poskytnutím vhodných informácií o zdravotníckych službách, miestnych úradoch a konzulárnej podpore,
2. pomocou pri nadväzovaní komunikačných spojení na diaľku a
3. pomocou pri hľadaní iných možností dopravy; § 651k odsek 3 zostáva nedotknutý.

(2) Ak cestujúci zapríčinil okolnosti vyžadujúce si pomoc vlastným zavinením, môže organizátor zájazdu požadovať náhradu svojich výdavkov, ak a v rozsahu, v akom sú primerané a skutočne vynaložené.

§ 651r Poistenie pre prípad úpadku; doklad o poistení

(1) Cestovná kancelária musí zabezpečiť, aby cestujúcemu bola vrátená zaplatená cena zájazdu, ak v prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie

1. budú zrušené cestovné služby alebo
2. cestujúci vyhovie žiadostiam o platbu od poskytovateľov služieb, ktorých platobné pohľadávky cestovná kancelária nesplnila.

Ak je súčasťou zmluvy aj doprava cestujúceho, musí cestovná kancelária zabezpečiť aj dohodnutú spätnú dopravu a ubytovanie až do času spätočnej dopravy. Začatie konkurzného konania na majetok cestovnej kancelárie a zamietnutie žiadosti na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku sa rovná platobnej neschopnosti.

(2) Povinnosti podľa odseku 1 môže cestovná kancelária splniť len

1. poistením u poisťovacej spoločnosti oprávnenej na obchodnú činnosť v rozsahu pôsobnosti tohto zákona alebo
2. platobným príslubom od úverovej inštitúcie oprávnenej na obchodnú činnosť v rozsahu pôsobnosti tohto zákona.

Cestovná kancelária musí poskytnúť zábezpeku bez ohľadu na bydlisko cestujúceho, miesto odchodu a miesto uzavretia zmluvy.

(3) Poisťovateľ alebo úverová inštitúcia (poisťovateľ peňazí zákazníka) môže cestujúcemu ponúknuť pokračovanie zájazdu. Ak cestujúci požaduje vrátenie peňazí podľa odseku 1, poisťovateľ peňazí zákazníka musí nároku bezodkladne vyhovieť. Svoju zodpovednosť za sumy, ktoré má celkom zaplatiť v obchodnom roku podľa tohto zákona, môže obmedziť na 110 miliónov Euro. Ak sumy, ktoré má poisťovateľ peňazí zákazníka celkom zaplatiť podľa tohto zákona, presiahnu maximálnu sumu uvedenú vo vete 3, znížia sa jednotlivé nároky na vrátenie v pomere, v akom je ich celková výška a maximálna suma.

(4) Na splnenie svojich povinností podľa odseku 1 musí cestovná kancelária zabezpečiť cestujúcemu priamu pohľadávku voči poisťovateľovi peňazí zákazníka a preukázať to potvrdením (dokladom o poistení) vystaveným týmto poisťovateľom alebo na jeho podnet v súlade s článkom 252 úvodného zákona Občianskeho zákonníka. Poisťovateľ peňazí zákazníka uvedený v zmluve v súlade s článkom 250 § 6 odsek 2 bod 3 úvodného zákona Občianskeho zákonníka sa nemôže voči cestujúcemu odvolávať na námietky podľa zmluvy o poistení peňazí zákazníka alebo jej skončenie, ak ku skončeniu prišlo až po uzavretí zmluvy o zájazde. V prípadoch podľa vety 2 nárok cestujúceho voči cestovnej kancelárii prechádza na poisťovateľa peňazí zákazníka, pokiaľ tento cestujúceho uspokojí.

§ 651s Ochrana pred platobnou neschopnosťou cestovných kancelárií so sídlom v Európskom hospodárskom priestore

Ak má cestovná kancelária v čase uzavretia zmluvy svoje sídlo v zmysle § 4 odsek 3 živnostenského poriadku v inom členskom štáte Európskej únie alebo v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore, splní si svoju povinnosť poistenia pre prípad úpadku aj vtedy, ak poskytne cestujúcemu zábezpeku v súlade s predpismi tohto iného štátu, ktorými sa vykonáva článok 17 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, z 11.12.2015, s. 1).

§ 651t Zálohy

Cestovná kancelária môže od cestujúceho požadovať alebo prijímať platby na cenu zájazdu pred skončením zájazdu len v prípade, ak

1. existuje platná zmluva o poistení peňazí zákazníka alebo, v prípadoch podľa § 651s, cestovná kancelária poskytne zábezpeku v súlade s § 651s a
2. cestujúcemu boli poskytnuté jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom meno a kontaktné údaje poisťovateľa peňazí zákazníka alebo, v prípadoch § 651s, názov a kontaktné údaje inštitúcie, ktorá ponúka poistenie pre prípad úpadku, a prípadne názov a kontaktné údaje príslušného orgánu daného štátu.

§ 651u Zahraniczne študijné pobyty

(1) Pre zmluvu, ktorej predmetom je pobyt hosťujúceho študenta v trvaní najmenej troch mesiacov v hostiteľskej rodine v inom štáte (hostiteľskej krajine) spojený s pravidelnou školskou dochádzkou platia primerane § 651a odsek 1, 2 a 5, §§ 651b, 651d odsek 1 až 4 a §§ 651e až 651t a nasledujúce odseky. Pre zmluvu, ktorej predmetom je pobyt hosťujúceho študenta v hostiteľskej rodine v hostiteľskej krajine kratší (veta 1) alebo spojený s pravidelným vykonávaním praxe platia tieto predpisy, iba ak to bolo dohodnuté.

(2) Poskytovateľ zahraničného študijného pobytu je ako cestovná kancelária v súčinnosti s hosťujúcim študentom povinný

1. zabezpečiť ubytovanie, dohľad a starostlivosť o hosťujúceho študenta v hostiteľskej rodine zodpovedajúce podmienkam v hostiteľskej krajine a

2. vytvoriť podmienky pre pravidelnú školskú dochádzku hosťujúceho študenta v hostiteľskej krajine.

(3) Ak cestujúci odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu, platí § 651h ods. 1 veta 3 ods. 2, iba ak organizátor zájazdu cestujúceho na pobyt primerane pripravil a v každom prípade mu najmenej dva týždne pred začatím zájazdu poskytol tieto informácie:

1. meno a adresu hostiteľskej rodiny, u ktorej je hosťujúci študent ubytovaný a

2. meno a dostupnosť kontaktnej osoby v hostiteľskej krajine, u ktorej je možné požiadať o pomoc.

(4) Cestujúci môže zmluvu kedykoľvek zrušiť až do skončenia zájazdu. Ak cestujúci zmluvu zruší, je cestovná kancelária oprávnená požadovať dohodnutú cenu zájazdu zníženú o ušetrené výdavky. Cestovná kancelária je povinný prijať z dôvodu zrušenia potrebné opatrenia, najmä zabezpečiť spiatočnú dopravu hosťujúceho študenta, ak bola uvedená v zmluve. Dodatočné náklady znáša cestujúci. Vyššie uvedené vety neplatia, ak cestujúci môže zrušiť zmluvu podľa § 651l.

§ 651v Sprostredkovanie zájazdu

(1) Podnikateľ, ktorý sprostredkuje zmluvu o zájazde cestujúcemu (cestovná agentúra), je povinný cestujúceho informovať v súlade s článkom 250 §§ 1 až 3 úvodného zákona Občianskeho zákonníka. Zároveň tým plní povinnosti cestovnej kancelárie podľa § 651d odsek 1 veta 1. Dôkazné bremeno o splnení svojich informačných povinností znáša cestovná agentúra.

(2) Pre prijímanie platieb na cenu zájazdu cestovnou agentúrou platí § 651t bod 2 primerane. Cestovná agentúra sa považuje za cestovnou kanceláriou splnomocnenú na prijímanie platieb na cenu zájazdu, ak cestujúcemu poskytne vyhotovnie alebo potvrdenie zmluvy, ktoré spĺňa požiadavky článku 250 § 6 úvodného zákona Občianskeho zákonníka alebo na základe iných skutočností na strane cestovnej kancelárie, z ktorých vyplýva, že ho poverila sprostredkovaním zmlúv o zájazde. To neplatí, ak je prijímanie platieb cestovnou agentúrou určitým spôsobom voči cestujúcemu vylúčené.

(3) Ak cestovná kancelária v čase uzavretia zmluvy nemá sídlo v členskom štáte Európskej únie alebo v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore, vzťahujú sa na cestovnú agentúru povinnosti cestovnej kancelárie vyplývajúce z §§ 651i až 651t, pokiaľ cestovná agentúra nepreukáže, že cestovná kancelária plní svoje povinnosti podľa týchto predpisov.

(4) Cestovná agentúra sa považuje za cestovnou kanceláriou splnomocnenú prijímať oznámenia o nedostatkoch a iné oznámenia cestujúceho týkajúce sa poskytovania cestovných služieb. Cestovná agentúra je povinná bezodkladne informovať cestovnú kanceláriu o týchto oznámeniach cestujúceho.

§ 651w Sprostredkovanie spojených cestovných služieb

(1) Podnikateľ je sprostredkovateľom spojených cestovných služieb, ak na účely tej istej cesty, inej ako zájazd,

1. cestujúcemu počas jedinej návštevy jeho predajného miesta alebo jediného kontaktu s jeho predajným miestom sprostredkuje zmluvy s inými podnikateľmi minimálne na dva rôzne druhy cestovných služieb a cestujúci si tieto služby vyberie osobitne a

a) zaplatí osobitne alebo

b) sa zaviazá zaplatiť za každú službu osobitne alebo

2. cestujúcemu, s ktorým uzavrel zmluvu o cestovnej službe alebo mu takúto zmluvu sprostredkoval, cieleným spôsobom sprostredkuje s iným podnikateľom aspoň jednu zmluvu na iný druh cestovnej služby a ďalšia zmluva je uzatvorená najneskôr do 24 hodín po potvrdení uzavretia zmluvy o prvej cestovnej službe.

Za sprostredkovanie cieleným spôsobom v zmysle vety 1 bod 2 sa predovšetkým nepovažuje, ak podnikateľ len sprostredkuje cestujúcemu kontakt s iným podnikateľom. V ostatnom sa na vetu 1 primerane vzťahuje § 651a odsek 4 veta 1 bod 1, veta 2 a odsek 5 bod 1 a 3. § 651a odsek 5 bod 2 sa primerane uplatní nezávisle od výšky ceny zájazdu.

(2) Sprostredkovateľ spojených cestovných služieb je povinný cestujúceho informovať v súlade s článkom 251 úvodného zákona Občianskeho zákonníka.

(3) Ak sprostredkovateľ spojených cestovných služieb prijme od cestujúceho platbu na úhrady za cestovné služby, musí zabezpečiť, aby boli cestujúcemu vrátené, ak musí cestovné služby sprostredkovateľ spojených cestovných služieb poskytnúť sám alebo ešte musia byť splnené platobné nároky iných podnikateľov v zmysle odseku 1 veta 1 a v prípade platobnej neschopnosti sprostredkovateľa spojených cestovných služieb

1. budú zrušené cestovné služby alebo

2. cestujúci vzhľadom na poskytnuté cestovné služby vyhovie žiadostiam o platbu od iných neuspokojených podnikateľov v zmysle odseku 1 veta 1.

Ak sa sprostredkovateľ spojených cestovných služieb zaviazal k doprave cestujúceho, musí zabezpečiť aj dohodnutú spiatočnú dopravu a ubytovanie až do času spiatočnej dopravy. Začatie konkurzného konania na majetok cestovnej kancelárie a zamietnutie žiadosti na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku sa rovná platobnej neschopnosti. § 651r odsek 2 až 4 a §§ 651s a 651t sa uplatnia primerane.

(4) Ak si sprostredkovateľ spojených cestovných služieb nesplní svoje povinnosti podľa odsekov 2 a 3, uplatnia sa na právny vzťah medzi ním a cestujúcim primerane § 312 odsek 7 veta 2 a § 651e, 651h až 651q a § 651v odsek 4.

(5) Ak sa v dôsledku sprostredkovania podľa odseku 1 uzatvorí s cestujúcim jedna alebo viaceré zmluvy o cestovných službách, príslušný iný podnikateľ je povinný o tejto informovať sprostredkovateľa spojených cestovných služieb. Povinnosť podľa vety 1 nevzniká, ak sprostredkovateľ spojených cestovných služieb uzatvoril zmluvu ako zástupca iného podnikateľa.

§ 651x Zodpovednosť za chyby rezervácie

Cestujúci má nárok na náhradu škody,

1. spôsobenú technickou chybou v rezervačnom systéme cestovnej kancelárie, cestovnej agentúry, sprostredkovateľa spojených cestovných služieb alebo poskytovateľa služieb, pokiaľ za technickú chybu nezodpovedá príslušný podnikateľ,

2. spôsobenú chybou počas procesu rezervácie jedným z podnikateľov uvedených v bode 1, pokiaľ chybu nezavinil cestujúci alebo nebola spôsobená neodvratiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami.

§ 651y Iné dojednania

Ak nie je uvedené inak, nie je možné odchyliť sa od ustanovení tohto podtitulu v neprospech cestujúceho. Ak nie je uvedené inak, platia ustanovenia tohto podtitulu aj v prípade, ak sa obchádzajú inými dojednania.