

Verejná konzultácia o preskúmaní smernice o balíkoch cestovných služieb

Polia označené * sú povinné.

Úvod

Štruktúra dotazníka

Cieľom dotazníka je získať údaje, informácie a názory zainteresovaných strán týkajúce sa ich skúseností a vnímania, pokiaľ ide o uplatňovanie súčasných pravidiel EÚ o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ako aj o vplyvoch možností v prípade možných zmien.

Možnosti odpovede uvedené v tomto dotazníku zohľadňujú už prijatú spätnú väzbu od zainteresovaných strán, ako aj odporúčania príslušných štúdií a správ, ako je osobitná správa o právach cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19, ktorú uverejnil Európsky dvor audítorov 29. júna 2021[1].

Možnosti odpovede a ich poradie nevyjadrujú preferencie útvarov Komisie.

Dotazník obsahuje otázky, na ktoré môžu odpovedať všetci respondenti, a okrem toho konkrétne otázky určené konkrétnym kategóriám respondentov. Má takúto štruktúru:

- I. Otázky určené všetkým respondentom
- II. Doplnujúce otázky určené jednotlivcom využívajúcim cestovné služby
- III. Doplnujúce otázky určené spotrebiteľským organizáciám a verejným orgánom
- IV. Doplnujúce otázky určené subjektom verejného sektora
- V. Doplnujúce otázky určené podnikom a ich organizáciám
- VI. Doplnujúce otázky určené poskytovateľom ochrany v prípade platobnej neschopnosti

[1] Osobitná správa č. 15/2021 s názvom „Práva cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19: kľúčové práva nechránené napriek úsiliu Komisie 2021/C 258/05“.

Praktické informácie na vyplnenie dotazníka

Môžete odpovedať na jednu časť, viaceré alebo všetky časti, ktoré sa vás týkajú. Na konci dotazníka a po doplnujúcich otázkach v oddiele VI budete môcť nahrať dokument s konkrétnymi pripomienkami k otázkam uvedeným v tomto dotazníku a/alebo na podporu svojho stanoviska. Môžete takisto uviesť aspekty, ktorým sa dotazník konkrétne nevenuje.

Pri mnohých otázkach si môžete vybrať viac ako jednu z navrhovaných možností.

Ak nemáte dostatok informácií na zodpovedanie konkrétnej otázky alebo si neželáte vyjadriť svoj názor, môžete túto otázku preskočiť alebo odpovedať „neviem“.

Odpovede si môžete uložiť (kliknutím na tlačidlo „Uložiť“ v hornej časti) a neskôr sa k dotazníku vrátiť. Pred ukončením konzultačného obdobia nezabudnite koncept dotazníka pri jeho vypíňaní pravidelne ukladať a dotazník odoslať („Odoslať“ na úplnom konci po oddiele VI.).

Slovník

Balík služieb ([článok 3 ods. 2 smernice o balíku cestovných služieb](#)): pripravené dovolenky pozostávajúce z rozličných druhov cestovných služieb (napríklad let a ubytovanie v hoteli, ale nie, povedzme, vlak a lietadlo) ponúkané cestovnou kanceláriou, ako aj individuálny výber jednotlivých prvkov cesty alebo dovolenky cestujúcim zvyčajne na jednom online predajnom mieste alebo jednom offline predajnom mieste, ak sú splnené určité kritériá týkajúce sa rezervačného procesu, ako je súhrnná alebo celková cena. Tieto kritériá naznačujú úzke prepojenie medzi rezerváciami rôznych cestovných služieb. Smernica tak poskytuje najúplnejšiu ochranu pre cestujúcich, pokiaľ ide o balíky služieb.

Balíky služieb vytvorené prekliknutím [[článok 3 ods. 2 písm. b\) bod v](#)] smernice o balíkoch cestovných služieb]: online rezervácie na rôznych predajných miestach, ktoré sú vymedzené ako „balíky služieb“, ak obchodník, s ktorým sa uzavrela prvá zmluva, zašle meno zákazníka, e-mailovú adresu a platobné údaje poskytovateľovi druhej cestovnej služby a druhá zmluva sa uzavrie aspoň 24 hodín od prvej zmluvy.

Pojem **spojená cestovná služba** zahŕňa dva scenáre: a) cestujúci samostatne vyberá a platí za rôzne druhy cestovných služieb (napr. cestu lietadlom alebo vlakom a potom hotelové ubytovanie alebo naopak) pri príležitosti jednej návštevy alebo kontaktu s jedným predajným miestom [[článok 3 ods. 5 písm. a\)](#)], alebo b) po rezervácii prvej cestovnej služby cestujúcim obchodník cieleným spôsobom sprostredkuje rezerváciu aspoň jednej dodatočnej cestovnej služby od iného obchodníka/webového sídla, ak sa zmluva s iným obchodníkom uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby [[článok 3 ods. 5 písm. b\)](#)]. Smernica poskytuje pre spojené cestovné služby v porovnaní s balíkmi obmedzenejšiu ochranu.

Samostatná cestovná služba: napríklad preprava (preprava cestujúcich), ubytovanie a prenájom automobilu zakúpené osobitne bez toho, aby existovali prvky vymedzujúce balík služieb alebo spojenú cestovnú službu. Samostatné cestovné služby nie sú upravené v smernici o balíkoch cestovných služieb. Na uvedené služby sa vzťahujú ďalšie pravidlá EÚ, ako napríklad smernica o právach spotrebiteľov (2011/83/EÚ) a nariadenia č. 261/2004, č. 1107/2006, č. 1371/2007 [ktoré sa od 7. júna 2023 nahradia nariadením (EÚ) 2021/782], č. 1177/2010 a č. 181/2011 týkajúce sa práv cestujúcich v prípade rôznych druhov dopravy.

Organizátor ([článok 3 ods. 8](#) smernice o balíkoch cestovných služieb): (online alebo offline) obchodník, ktorý kombinuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, a to buď priamo alebo prostredníctvom iného obchodníka či spolu s iným obchodníkom, alebo, v prípade balíkov služieb vytvorených prekliknutím, obchodník, ktorý zasiela údaje týkajúce sa cestujúceho inému obchodníkovi. Pojem organizátor je funkčným pojmom a môže sa vzťahovať na rôzne typy obchodníkov. Organizátor je zodpovedný za poskytovanie všetkých služieb zahrnutých do balíka služieb.

Predajca ([článok 3 ods. 9](#) smernice o balíkoch cestovných služieb): obchodník, ktorý predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, ktoré kombinoval organizátor.

Objasnenie: Podľa smernice o balíkoch cestovných služieb sa na organizátorov vzťahujú všetky ustanovenia vzťahujúce sa na balíky služieb vrátane zodpovednosti za riadne poskytovanie balíka a ochrany v prípade platobnej neschopnosti, zatiaľ čo predajcovia podliehajú len niektorým povinnostiam, napríklad požiadavkám na predzmluvné informácie. Tento dotazník je založený na tomto regulačnom modeli. Členské štáty však môžu[1] uplatňovať pravidlá týkajúce sa organizátorov aj na predajcov. Túto regulačnú možnosť využilo niekoľko členských štátov.

Obchodníci, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby: obchodníci vrátane poskytovateľov cestových služieb (napríklad prepravcovia alebo poskytovatelia ubytovania), online platformy, cestovné agentúry a iní sprostredkovatelia, ktorí sprostredkujú rezerváciu cestovných služieb vo forme spojenej cestovnej služby.

Cestujúci (článok 3 ods. 6 smernice o balíkoch cestovných služieb): akákoľvek osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu, alebo je oprávnená cestovať na základe zmluvy uzavretej v rozsahu pôsobnosti smernice o balíkoch cestovných služieb. Týka sa to spotrebiteľov, ale aj určitých obchodných cestujúcich.

Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti (článok 3 ods. 12 smernice o balíkoch cestovných služieb): situácie, ktoré zmluvná strana, ktorá sa na takéto situácie odvoláva, nemôže ovplyvniť, a ktorých dôsledkom nemôže zabrániť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.

[1] Článok 13 ods. 1 druhý pododsek smernice o balíkoch cestovných služieb.

Informácie o vás

* Jazyk príspevku

- angličtina
- bulharčina
- čeština
- chorvátčina
- dánčina
- estónčina
- fínčina
- francúzština
- gréčtina
- holandčina
- írčina
- litovčina
- lotyščina
- maďarčina
- maltčina
- nemčina
- poľština
- portugálčina
- rumunčina
- slovenčina
- slovinčina

- španielčina
- švédčina
- taliančina

* Príspevok poskytujem ako

- akademická/výskumná inštitúcia
- podnikateľské združenie
- podnik/obchodná organizácia
- spotrebiteľská organizácia
- občan EÚ
- organizácia na ochranu životného prostredia
- občan krajiny, ktorá nie je členským štátom EÚ
- mimovládna organizácia (MVO)
- subjekt verejného sektora
- odborová organizácia
- iné

* Meno

Únia

* Priezvisko

SS

* E-mail (neuvěřní sa)

unia.uss@gmail.com

* Názov organizácie

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 255

ÚNIA SPOTREBITEĽOV SR / ÚSS
UNION OF CONSUMERS OF THE SR / UCS

* Veľkosť organizácie

- mikroorganizácia (1 až 9 zamestnancov)
- malá organizácia (10 až 49 zamestnancov)
- stredne veľká organizácia (50 až 249 zamestnancov)
- veľká organizácia (250 alebo viac zamestnancov)

Číslo v registri transparentnosti

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 255

Skontrolujte, či je vaša organizácia zaregistrovaná v [registri transparentnosti](#). Ide o dobrovoľnú databázu organizácií, ktoré pôsobia v oblasti ovplyvňovania rozhodovania na úrovni EÚ.

*Krajina pôvodu

Uved'te krajinu, z ktorej pochádzate, alebo krajinu vašej organizácie.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="radio"/> Afganistan | <input type="radio"/> Francúzsko | <input type="radio"/> Lotyšsko | <input type="radio"/> Saudská Arábia |
| <input type="radio"/> Alandy | <input type="radio"/> Francúzsko
Guyana | <input type="radio"/> Luxembursko | <input type="radio"/> Senegal |
| <input type="radio"/> Albánsko | <input type="radio"/> Francúzske
Polynézia | <input type="radio"/> Macao | <input type="radio"/> Severná Kórea |
| <input type="radio"/> Alžírsko | <input type="radio"/> Francúzske
južné a
antarktické
územia | <input type="radio"/> Madagaskar | <input type="radio"/> Severné
Macedónsko |
| <input type="radio"/> Americká Samoa | <input type="radio"/> Gabon | <input type="radio"/> Maďarsko | <input type="radio"/> Seychely |
| <input type="radio"/> Americké
Panenské ostrovy | <input type="radio"/> Gambia | <input type="radio"/> Malajzia | <input type="radio"/> Sierra Leone |
| <input type="radio"/> Andorra | <input type="radio"/> Ghana | <input type="radio"/> Malawi | <input type="radio"/> Singapur |
| <input type="radio"/> Angola | <input type="radio"/> Gibraltár | <input type="radio"/> Maldivy | <input checked="" type="radio"/> Slovensko |
| <input type="radio"/> Anguilla | <input type="radio"/> Granada | <input type="radio"/> Mali | <input type="radio"/> Slovinsko |
| <input type="radio"/> Antarktída | <input type="radio"/> Grécko | <input type="radio"/> Malta | <input type="radio"/> Somálsko |
| <input type="radio"/> Antigua
a Barbuda | <input type="radio"/> Grónsko | <input type="radio"/> Maroko | <input type="radio"/> Španielsko |
| <input type="radio"/> Argentína | <input type="radio"/> Gruzínsko | <input type="radio"/> Marshallove
ostrovy | <input type="radio"/> Spojené
arabské emiráty |
| <input type="radio"/> Arménsko | <input type="radio"/> Guadeloupe | <input type="radio"/> Martinik | <input type="radio"/> Spojené
kráľovstvo |
| <input type="radio"/> Aruba | <input type="radio"/> Guam | <input type="radio"/> Maurícius | <input type="radio"/> Spojené štáty |
| <input type="radio"/> Austrália | <input type="radio"/> Guayana | <input type="radio"/> Mauritánia | <input type="radio"/> Srbsko |
| <input type="radio"/> Azerbajdžan | <input type="radio"/> Guernsey | <input type="radio"/> Mayotte | <input type="radio"/> Srí Lanka |
| <input type="radio"/> Bahamy | <input type="radio"/> Guinea Bissau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Stredoafrická
republika |

- Menšie odl'ahlé
ostrovy
Spojených štátov
- Bahrajn
 - Bangladéš
 - Barbados
 - Belgicko
 - Belize
 - Benin
 - Bermudy
 - Bhután
 - Bielorusko
 - Bolívia
 - Bonaire, Svätý Eustach a Saba
 - Bosna a Hercegovina
 - Botswana
 - Bouvetov ostrov
 - Brazília
 - Britské indickooceánske územie
 - Britské Panenské ostrovy
 - Brunej
 - Bulharsko
 - Holandsko
 - Honduras
 - Hongkong
 - India
 - Indonézia
 - Irak
 - Irán
 - Írsko
 - Island
 - Izrael
 - Jamajka
 - Japonsko
 - Jemen
 - Jersey
 - Jordánsko
 - Južná Afrika
 - Južná Georgia a Južné Sandwichove ostrovy
 - Južná Kórea
 - Južný Sudán
 - Mexiko
 - Mikronézia
 - Mjanmarsko /Barma
 - Moldavsko
 - Monako
 - Mongolsko
 - Montserrat
 - Mozambik
 - Namíbia
 - Nauru
 - Nemecko
 - Nepál
 - Niger
 - Nigéria
 - Nikaragua
 - Nórsko
 - Nová Kaledónia
 - Nový Zéland
 - Omán
 - Sudán
 - Surinam
 - Švajčiarsko
 - Svalbard a Jan Mayen
 - Svätá Helena, Ascension a Tristan da Cunha
 - Svätá Lucia
 - Svätý Bartolomej
 - Svätý Krištof a Nevis
 - Svätý Martin
 - Svätý Martin (francúzska časť)
 - Svätý Tomáš a Princov ostrov
 - Svätý Vincent a Grenadíny
 - Svazijsko
 - Švédsko
 - Sýria
 - Tadžikistan
 - Taiwan
 - Taliansko
 - Tanzánia

- Burkina
- Kajmanie ostrovy
- Ostrov Man
- Teritórium Heardovho ostrova a Macdonaldových ostrovov
- Burundi
- Kambodža
- Ostrov Norfolk
- Thajsko
- Čad
- Kamerun
- Ostrovy Severné Mariány
- Togo
- Česko
- Kanada
- Ostrovy Turks a Caicos
- Tokelau
- Chorvátsko
- Kapverdy
- Palau
- Tonga
- Čierna Hora
- Katar
- Palestína
- Trinidad a Tobago
- Čile
- Kazachstan
- Panama
- Tunisko
- Čína
- Keňa
- Papua-Nová Guinea
- Turecko
- Clippertonov ostrov
- Kirgizsko
- Paraguaj
- Turkménsko
- Cookove ostrovy
- Kiribati
- Peru
- Tuvalu
- Curaçao
- Kokosové ostrovy
- Pitcairnove ostrovy
- Uganda
- Cyprus
- Kolumbia
- Pobrežie Slonoviny
- Ukrajina
- Dánsko
- Komory
- Poľsko
- Uruguaj
- Dominika
- Kongo
- Portoriko
- Uzbekistan
- Dominikánska republika
- Konžská demokratická republika
- Portugalsko
- Vanuatu
- Džibutsko
- Kosovo
- Rakúsko
- Vatikán
- Egypt
- Kostarika
- Réunion
- Vianočný ostrov
- Ekvádor
- Kuba
- Rovníková Guinea
- Vietnam
- Eritrea
- Kuvajt
- Rumunsko
- Východný Timor
- Estónsko
- Laos
- Rusko
- Wallis a Futuna
- Etiópia
- Lesoto
- Rwanda
- Zambia
-
-
-
-

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Faerské ostrovy | <input type="radio"/> Libanon | <input type="radio"/> Saint Pierre a Miquelon | <input type="radio"/> Západná Sahara |
| <input type="radio"/> Falklandské ostrovy | <input type="radio"/> Libéria | <input type="radio"/> Šalamúnove ostrovy | <input type="radio"/> Zimbabwe |
| <input type="radio"/> Fidži | <input type="radio"/> Líbya | <input type="radio"/> Salvádor | |
| <input type="radio"/> Filipíny | <input type="radio"/> Lichtenštajnsko | <input type="radio"/> Samoa | |
| <input type="radio"/> Fínsko | <input type="radio"/> Litva | <input type="radio"/> San Maríno | |

Komisia zverejní všetky príspevky do tejto verejnej konzultácie. Môžete sa rozhodnúť medzi zverejnením vašich údajov alebo zachovaním anonymity pri zverejnení vášho príspevku. **Na účely transparentnosti sa vždy zverejňuje kategória respondentov (napríklad „podnikateľské združenie“, „spotrebiteľská organizácia“, „občan EÚ“), krajina pôvodu, ako aj názov a veľkosť organizácie a jej číslo v registri transparentnosti. Vaša e-mailová adresa nebude nikdy zverejnená.** Vyberte si možnosť ochrany súkromia, ktorá vám najviac vyhovuje. Predvolené možnosti ochrany súkromia na základe zvolenej kategórie respondentov.

* Nastavenia ochrany súkromia pri uverejnení príspevkov

Komisia uverejní odpovede na túto verejnú konzultáciu. Môžete sa rozhodnúť, či chcete, aby boli vaše údaje zverejnené alebo zostali anonymné.

Anonymné

Zverejňujú sa len údaje o organizácii: kategória respondentov, do ktorej patríte v rámci tejto konzultácie, názov organizácie, v mene ktorej odpovedáte, ako aj jej číslo v registri transparentnosti, jej veľkosť, krajina pôvodu a váš príspevok sa zverejnia v podobe, v ktorej boli doručené. Vaše meno nebude zverejnené. Ak chcete ostať v anonymite, v samotnom príspevku neuvádzajte žiadne osobné údaje.

Verejné

Zverejňujú sa údaje o organizácii a údaje o respondentovi: zverejní sa kategória respondentov, do ktorej patríte v rámci tejto konzultácie, názov organizácie, v mene ktorej odpovedáte, ako aj jej číslo v registri transparentnosti, jej veľkosť, krajina pôvodu a váš príspevok. Zverejní sa aj vaše meno.

Súhlasím s [ustanoveniami o ochrane osobných údajov](#).

V prípade spoločností alebo organizácií uveďte hlavné činnosti, ktoré vykonávate resp. ktoré vykonávajú vaši členovia. Ak tieto činnosti patria do dvoch alebo viacerých kategórií uvedených nižšie, uveďte všetky z nich.

Organizátor balíka služieb

- Predajca balíka služieb
- Obchodník, ktorý sprostredkúva spojené cestovné služby
- Online platformy poskytujúce informačné služby, ako je porovnávanie cien a agregácia dostupných ponúk, bez ohľadu na to, či sa tieto služby poskytujú spotrebiteľom alebo iným podnikom
- Online platformy sprostredkujúce rezervácie samostatných cestovných služieb a/alebo balíkov cestovných služieb
- Dopravca (poskytovateľ služieb osobnej dopravy)
- Hotely, penzióny a iní poskytovatelia, ktorí ponúkajú ubytovanie (so stravovaním alebo bez neho) na účely cestovného ruchu
- Požičovňa automobilov
- Obchodník poskytujúci ďalšie služby súvisiace s cestovným ruchom
- Poskytovateľ ochrany v prípade platobnej neschopnosti, napr. fond cestovných záruk (či už verejne alebo súkromne prevádzkovaný), poisťovňa (primárne poistenie alebo zaistenie), banka atď.
- Orgán pre alternatívne riešenie sporov
- Európske spotrebiteľské centrum
- Iné činnosti

I. Otázky určené všetkým respondentom

I.1. Vývoj trhu

1. Prečo si cestujúci vyberajú balíky služieb namiesto toho, aby si cestovné služby rezervovali osobitne?

- Balíky služieb ušetria čas pri plánovaní ciest.
- Je jednoduchšie nájsť všetky služby na jednom predajnom mieste.
- Umožňuje to cestujúcim uskutočniť cesty, ktoré by sami neorganizovali, napríklad návštevu „exotických“ miest.
- Cena za balíky služieb je atraktívnejšia.
- Balíky služieb ponúkajú viac záruk.
- Iné dôvody.

2. Cieľom smernice o balíkoch cestovných služieb bolo zvýšiť ochranu spotrebiteľa a zabezpečiť spravodlivejšiu hospodársku súťaž rozšírením vymedzenia pojmu balíky služieb. Zaznamenali ste niektorý z týchto trendov od júla 2018, keď sa začala uplatňovať smernica o balíkoch cestovných služieb?

- Väčšina obchodníkov prijala svoju (novú) úlohu organizátorov balíkov služieb, a to aj v prípade kombinácií cestovných služieb, ktoré predtým neboli klasifikované ako balíky služieb (alebo ak to bolo nejasné).
- Mnohí obchodníci zmenili svoje obchodné modely/rezervačné postupy, aby sa nepovažovali za organizátorov balíkov služieb.
- Mnohí obchodníci tvrdia, že neorganizujú balíky služieb, hoci to v skutočnosti robia.
- Ďalšie pozorované zmeny.
- Neviem.

3. Ako dobre je podľa vás smernica o balíkoch cestovných služieb prispôbená trendom na trhu vrátane neustáleho rozširovania predaja prostredníctvom online rezervácií a rezervácií na mobilných zariadeniach?

- veľmi dobre prispôbená
- primerane dobre prispôbená
- nie je dobre prispôbená
- neviem

4. Zaznamenali ste niektorú z týchto zmien v obchodných postupoch vrátane zmluvných podmienok v súvislosti s balíkmi služieb po začiatku zdravotnej krízy spôsobenej pandémiou ochorenia COVID-19 a počas krízy?

- Viac možností pre cestujúcich na zmeny balíka služieb alebo na ukončenie zmluvy bez zaplatenia poplatkov.
- Organizátori váhajú s ponukou balíkov služieb.
- Ďalšie zmeny.

4a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

I.2. Vymedzenie pojmov a rozsah pôsobnosti

V počiatočnej spätnej väzbe od zainteresovaných strán sa objavili pripomienky k rozsahu pôsobnosti smernice o balíkoch cestovných služieb a k vymedzeniu pojmov, ktoré okrem iného naznačujú, že v určitých situáciách môže byť ťažké rozlišovať medzi balíkmi služieb a spojenými cestovnými službami.

5. V smernici o balíkoch cestovných služieb sa „[balík služieb](#)“ vymedzuje ako kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov cestovných služieb (napr. doprava a ubytovanie) na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ak sú splnené určité kritériá,

ktoré naznačujú úzke prepojenie medzi službami. Čo si myslíte o súčasnom vymedzení tohto pojmu?

- Malo by sa zachovať.
- Malo by zahŕňať viac kombinácií cestovných služieb.
- Malo by zahŕňať menej kombinácií cestovných služieb.
- Malo by sa objasniť.
- Neviem.

5a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

6. Myslíte si, že v dôsledku zmeny súčasných vymedzení pojmu by obchodníci, ktorí pre cestujúcich rezervujú na tú istú cestu alebo dovolenku rôzne cestovné služby, aj keď sa tieto služby vyberajú spoločne na jednom predajnom mieste, už nemali byť zodpovední ako organizátori?

- Súhlasím, aj keď existuje súhrnná alebo celková cena za vybrané cestovné služby.
- Súhlasím, nie však vtedy, keď existuje súhrnná alebo celková cena za vybrané cestovné služby.
- Súhlasím, ale výlučne v prípade osobného predaja balíkov služieb (t. j. nie v prípade online rezervácií).
- Súhlasím, ale výlučne v prípade malých tradičných cestovných agentúr (t. j. nie v prípade veľkých tradičných cestovných agentúr a nie pre online rezervácie).
- Súhlasím, ale výlučne v prípade online rezervácií vo forme „nákupného košíka“.
- Súhlasím, ale len vtedy, ak existujú jasné informácie o tom, že v takýchto prípadoch cestujúci nie sú chránení pravidlami o balíkoch služieb.
- Nesúhlasím.

6a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

7. Myslíte si, že by sa malo zachovať alebo zmeniť vymedzenie pojmu „balíky služieb vytvorené prekliknutím“?

Balíky služieb vytvorené prekliknutím [článok 3 ods. 2 písm. b) bod v) smernice o balíkoch cestovných služieb]: online rezervácie na rôznych predajných miestach, ktoré sú vymedzené ako „balíky služieb“, ak obchodník, s ktorým sa uzavrela prvá zmluva, zašle meno zákazníka, e-mailovú adresu a platobné údaje poskytovateľovi druhej cestovnej služby a druhá zmluva sa uzavrie aspoň 24 hodín od prvej zmluvy.

- Toto vymedzenie pojmu by sa malo zachovať, pretože takéto rezervácie „vytvorené prekliknutím“ sa týkajú rezervačného modelu, ktorý by mal byť upravený a stanovený ako balík služieb.
- Toto vymedzenie pojmu by sa malo zachovať, ale postúpenie platobných údajov od jedného obchodníka druhému obchodníkovi by sa *nemalo* vyžadovať, aby sa viac kombinácií považovalo za balíky služieb.
- Toto vymedzenie pojmu by sa malo zrušiť, pretože nemá žiadnu alebo má len veľmi obmedzenú praktickú hodnotu alebo sa ťažko uplatňuje v praxi.
- V tomto vymedzení pojmu by sa mali vykonať ďalšie zmeny.
- Neviem.

8. Kombinácie ubytovacích služieb a služieb cestovného ruchu iné ako doprava alebo prenájom automobilov sa v súčasnosti nepovažujú za balíky služieb, t. j. sú vyňaté z rozsahu pôsobnosti smernice o balíkoch cestovných služieb, ak je hodnota iných služieb cestovného ruchu (napr. masáže a iné kúpeľné služby v hoteli) nižšia ako 25 % celkovej hodnoty kombinácie.

Myslíte si, že takéto kombinácie cestovných služieb by mali byť vyňaté z rozsahu pôsobnosti smernice o balíkoch cestovných služieb, aj keď hodnota ostatných služieb cestovného ruchu je vyššia ako 25 % celkovej ceny?

- Áno, mali by byť oslobodené.
- Nie, nemali by byť oslobodené.
- Nie, nemali by byť oslobodené, ale pravidlá by sa mali zmeniť.
- Neviem.

8a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

9. Chceli by ste navrhnúť akékoľvek ďalšie zmeny vo vymedzení pojmov „cestujúci“, „cestovná služba“, „balík služieb“ alebo v rozsahu pôsobnosti smernice o balíkoch cestovných služieb? Ak áno, spresnite prečo.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

I.3. Zrušenia, likvidita a refundácie

Smernica o balíkoch cestovných služieb umožňuje cestujúcim ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb a získať refundáciu všetkých uskutočnených platieb zníženú o primeraný stornovací poplatok. Okrem toho majú cestujúci (a organizátori) právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb, ak jej plnenie výrazne ovplyvňujú „neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti“ ([článok 12 ods. 2, ods. 3](#) a [článok 3 ods. 12](#) smernice o balíkoch cestovných služieb). V takýchto prípadoch majú cestujúci nárok na *úplnú refundáciu všetkých zálohových platieb do 14 dní bez akéhokoľvek stornovacieho poplatku*.

Pandémia ochorenia COVID-19 viedla k hromadnému rušeniu ciest, ale cestujúci často dostali refundácie oveľa neskôr, alebo museli namiesto refundácií prijať poukazy. Organizátori sa odvolávali na problémy s likviditou spôsobené pandémiou ochorenia COVID-19 a na to, že neboli schopní poskytnúť cestujúcim náhradu, pretože nedostali refundáciu od poskytovateľov služieb, ako sú letecké spoločnosti. Okrem toho sa medzi organizátormi a cestujúcimi niekedy vyskytli nehody, pokiaľ ide o odôvodnenosť zrušenia.

V smernici o balíkoch cestovných služieb nie sú žiadne ustanovenia o možnosti ponúkať poukazy a ich charakteristikách, a teda ani žiadna požiadavka poskytovať ochranu v prípade platobnej neschopnosti vzťahujúcu sa na poukazy. Komisia v [odporúčaní \(EÚ\) 2020/648](#) z 13. mája 2020 vypracovala zásady na zatraktívnenie poukazov pre cestujúcich, napríklad tým, že sa im poskytne ochrana v prípade platobnej neschopnosti.

10. Podporujete niektoré z nasledujúcich tvrdení o právach na zrušenie balíka služieb?

- Súčasné pravidlá týkajúce sa práv na zrušenie balíka služieb sú dostatočne jasné.
- Súčasné pravidlá týkajúce sa práv na zrušenie balíka služieb by sa mohli lepšie vysvetliť nezáväznými usmerneniami.
- Súčasné pravidlá týkajúce sa práv na zrušenie balíka služieb nie sú dostatočne jasné a mali by sa zmeniť.
- Neviem.

10a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

11. Mali by sa v smernici o balíkoch cestovných služieb osobitne upraviť následky „oficiálnych cestovných upozornení“, napr. ich právna sila v súvislosti so zrušením v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností?

- Áno
- Nie
- Iné názory

11a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

12. Malo by sa v smernici o balíkoch cestovných služieb uviesť, že organizátori môžu namiesto refundácie do 14 dní vydať poukazy za predpokladu, že a) cestujúci súhlasia, b) že existuje záruka, že cestujúci dostanú svoje peniaze späť, ak sa poukaz nepoužije počas obdobia jeho platnosti, a c) že poukazy musia byť chránené pred platobnou neschopnosťou emitenta?

- Áno
- Nie
- Neviem

13. Podľa smernice o balíkoch cestovných služieb musia byť cestujúci informovaní o totožnosti *organizátora* balíka služieb. V prípade ukončenia zmluvy je organizátor povinný cestujúcim refundovať všetky zálohové platby. Ak sa balík služieb predáva prostredníctvom predajcu, niektoré členské štáty stanovujú, že za refundáciu sú zodpovední aj predajcovia. V praxi však cestujúci nemusia vždy chápať úlohu rôznych obchodníkov, ako aj to, ktorý obchodník je zodpovedný za refundáciu. Ktoré z nasledujúcich tvrdení podporujete?

- Súčasné pravidlá sú dostatočne jasné a netreba ich meniť.
- Organizátori aj predajcovia by mali byť právne zodpovední za refundáciu vo všetkých členských štátoch.
- Obchodníci by mali byť povinní jasne informovať cestujúcich o tom, ktorý obchodník koná ako organizátor, predajca alebo poskytovateľ služieb v súvislosti s balíkom služieb, ako aj o svojich povinnostiach voči cestujúcim.
- Neviem.

14. Ak organizátor alebo cestujúci ukončia zmluvu o balíku cestovných služieb, úhradu cestujúcim využívajúcim balík služieb musia podľa smernice o balíkoch cestovných služieb poskytnúť organizátori, a nie jednotliví poskytovatelia služieb, lebo organizátori sú zodpovední za balíky služieb ako celok a cestujúci nemusia poznať cenu jednotlivých služieb. Podľa tej istej logiky [sa v nariadení \(ES\) č. 261/2004 o právach cestujúcich v leteckej doprave](#) potvrdzuje, že ak je let súčasťou balíka služieb, ktorý sa neuskutoční, je za uskutočnenie úhrady cestujúcim zodpovedný organizátor, a nie letecký dopravca. Niektorí organizátori zároveň

tvrdia, že je pre nich ťažké poskytnúť úhradu cestujúcim využívajúcim balík služieb, ak nedostanú refundáciu od poskytovateľov služieb. Ktoré z nasledujúcich tvrdení v tomto kontexte prípadne podporujete?

- Súčasné pravidlá by sa nemali meniť.
- Cestujúci využívajúci balík služieb by mali získať priame právo na refundáciu od poskytovateľov služieb, ako sú letecké spoločnosti alebo hotely. Poskytovatelia služieb by mali mať možnosť odmietnuť refundáciu, ak ju už vyplatili organizátorovi.
- Organizátori by mali mať právo na refundáciu voči poskytovateľom služieb, ako sú letecké spoločnosti alebo hotely, v stanovenej lehote, aby mohli cestujúcim poskytnúť náhradu.
- Organizátori by mali mať právo na refundáciu voči poskytovateľom služieb, ako sú letecké spoločnosti alebo hotely, v stanovenej lehote, aby mohli cestujúcim poskytnúť náhradu, ale len ak poskytovatelia služieb zrušili príslušné služby.
- Mali by sa vykonať ďalšie zmeny.

15. V súčasnosti platí, že ak sú zmluvy o balíku cestovných služieb ukončené v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, lehota na refundáciu je 14 dní od ukončenia zmluvy. Toto obdobie je v súlade s ostatnými aktmi EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Naopak, lehota na refundáciu samostatných cestovných lístkov, ktoré poskytovateľ dopravných služieb zrušil, sa pohybuje od siedmich dní do jedného mesiaca v závislosti od dopravného prostriedku. Ktoré z nasledujúcich tvrdení prípadne podporujete?

- Súčasná 14-dňová lehota v smernici o balíkoch cestovných služieb by sa mala zachovať pre všetky balíky služieb.
- Lehota na refundáciu balíkov služieb by mala závisieť od dopravných prostriedkov zahrnutých do balíka služieb a mala by zodpovedať lehotám uplatniteľným na samostatné cestovné lístky vo vzťahu k príslušným dopravným prostriedkom.
- Ani jedno z týchto dvoch tvrdení.

I.4. Ochrana v prípade platobnej neschopnosti, zálohové platby a príprava na krízu likvidity

Smernica o balíkoch cestovných služieb ponecháva na členských štátoch, aby určili podrobnosti svojich systémov ochrany v prípade platobnej neschopnosti vrátane výberu verejného alebo súkromného fondu (fondov) cestovných záruk alebo systému založeného na poistných zmluvách alebo bankových zárukách.

Smernica o balíkoch cestovných služieb však obsahuje kritériá účinnosti vnútroštátnych systémov a počas transpozície smernice o balíkoch cestovných služieb si Komisia pravidelne vymieňala informácie s členskými štátmi o tom, ako zabezpečiť účinnú ochranu v prípade platobnej neschopnosti.

V nadväznosti na platobnú neschopnosť spoločnosti Thomas Cook v roku 2019 a v kontexte pandémie ochorenia COVID-19 sa objavili otázky o možných nedostatkoch v niektorých vnútroštátnych systémoch ochrany v prípade platobnej neschopnosti a o dostupnosti poistných riešení. Okrem toho z počiatočnej spätnej väzby od zainteresovaných strán vyplýva, že neobmedzené záruky nemusia byť vždy realistické. Preto sa môže preskúmať ďalšia harmonizácia, dodatočné mechanizmy a/alebo obmedzenia zálohových platieb, ako aj spôsoby zabezpečenia refundácie v prípade krízy likvidity.

16. Sú podľa vás normy ochrany organizátorov v prípade platobnej neschopnosti (a prípadne predajcov) v niektorých členských štátoch v porovnaní s inými členskými štátmi podstatne nižšie?

- Áno
- Nie
- Neviem

16a. Uved'te príklady.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

Slovensko

17. Majú podľa vášho názoru zostávajúce rozdiely medzi vnútroštátnymi systémami ochrany v prípade platobnej neschopnosti niektoré z týchto následkov?

- Nedostatočná ochrana cestujúcich v niektorých členských štátoch.
- Nekalá hospodárska súťaž na vnútornom trhu.
- Môžu ovplyvniť rozhodnutie spoločností, kde budú vykonávať svoju činnosť alebo kde budú organizovať svoju ochranu v prípade platobnej neschopnosti.
- Ďalšie následky.
- Neviem.

17a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

18. Pokiaľ ide o účinnosť a spoľahlivosť vnútroštátnych systémov ochrany v prípade platobnej neschopnosti, ktoré z týchto návrhov podporujete?

- Súčasné pravidlá smernice o balíkoch cestovných služieb sú primerané a nemali by sa meniť.
- Komisia by mala lepšie presadzovať pravidlá vo vzťahu k členským štátom.

- Vnútroštátne systémy ochrany v prípade platobnej neschopnosti by sa mali ďalej harmonizovať.
- Mal by sa vytvoriť záložný systém (napr. fond) na úrovni EÚ, ktorý by slúžil ako záchranná sieť pre prípady, keď ochrana organizátora v prípade jeho platobnej neschopnosti nepostačuje na pokrytie všetkých refundácií a repatriácií, aj keď neexistuje všeobecná kríza.
- Ďalšie návrhy.

19. V súčasnosti sa v smernici o balíkoch cestovných služieb vyžaduje od organizátorov, aby poskytovali zábezpeku refundácie všetkých platieb uskutočnených cestujúcimi, „ak sa príslušné cestovné služby neposkytnú v dôsledku platobnej neschopnosti organizátora“. Táto ochrana sa nemusí nevyhnutne vzťahovať na práva na refundáciu alebo poukazy vydané pred tým, než sa organizátor dostane do platobnej neschopnosti. S ktorým z nasledujúcich tvrdení súhlasíte?

- V prípade platobnej neschopnosti by mali byť chránené práva na refundáciu voči organizátorovi.
- V prípade platobnej neschopnosti by mali byť chránené poukazy vydané organizátormi.
- V prípade platobnej neschopnosti by mali byť chránené nároky na zníženie ceny alebo náhradu za neprimerané poskytnutie cestovných služieb, ktoré existovali pred tým, ako sa organizátor dostal do platobnej neschopnosti.
- Nesúhlasím so žiadnym z uvedených tvrdení. Existujúca ochrana v prípade platobnej neschopnosti je dostatočná. Rozšírenie ochrany by znamenalo nadmerné náklady.

20. Vidíte nejaké ďalšie možnosti na zlepšenie účinnosti, efektívnosti a udržateľnosti ochrany v prípade platobnej neschopnosti podľa smernice o balíkoch cestovných služieb? Ak áno, spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

21. Do akej miery prispieva podľa vašich skúseností mechanizmus ochrany prostredníctvom platobných systémov, napríklad kreditných kariet (spätné vyúčtovanie), a systémov, ako je PayPal, k ochrane platieb od cestujúcich, ktorí využívajú balíky cestovných služieb, v prípade ukončenia zmlúv alebo v prípade platobnej neschopnosti organizátora?

- Prispieva do veľkej miery.
- Prispieva do malej miery.
- Prispieva len v osobitných situáciách.
- Závisí to od dotknutého členského štátu.

21a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

22. Obmedzenia zálohových platieb za balíky služieb a spojené cestovné služby pred poskytnutím služby by mohli znížiť potrebu ochrany v prípade platobnej neschopnosti a problémy súvisiace s refundáciou. Zároveň môžu zvýšiť náklady pre cestujúcich. Ktoré z nasledujúcich tvrdení podporujete?

- Zálohové platby za balíky služieb a spojené cestovné služby by sa mali úplne zakázať.
- Zálohové platby za balíky služieb a spojené cestovné služby by mali byť v čase rezervácie obmedzené na maximálne 20 %. Zvyšok by sa vyplatil krátko pred odchodom (napr. 3 dni vopred).
- Zálohové platby za balíky a spojené cestovné služby by sa mali obmedziť na 50 % a mali by sa vyplatiť najskôr jeden mesiac pred odchodom. Zvyšok by sa vyplatil krátko pred odchodom (napr. 3 dni vopred).
- Organizátori balíka služieb by mali cestujúcim poskytnúť možnosť odložiť platbu, aby sa vyplatila krátko pred odchodom.
- Mali by sa zaviesť ďalšie obmedzenia.
- Nemali by existovať žiadne zákazy ani obmedzenia zálohových platieb za balíky služieb.
- Neviem.

22a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

22b. Súhlasíte s tým, že zálohové platby za balíky služieb by sa mali zakázať len vtedy, ak sa na iných poskytovateľov cestovných služieb vrátane leteckých spoločností a iných dopravcov vzťahujú podobné obmedzenia?

- Áno
- Nie

23. Podporujete myšlienku *krízového fondu* s cieľom zabezpečiť, aby organizátori mali dostatočnú likviditu na to, aby mohli poskytnúť včasné refundácie cestujúcim, ktorí využívajú balíky služieb, v prípade hromadného zrušenia v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností?

- Áno. V smernici o balíkoch cestovných služieb by sa malo vyžadovať, aby členské štáty vytvorili vnútroštátne krízové fondy.
- Áno. Krízový fond by sa mal vytvoriť na úrovni EÚ.
- Ďalšie podnety na riešenie krízy likvidity.
- Takýto fond nie je potrebný. Existujúce pravidlá smernice o balíkoch cestovných služieb a *ad hoc* opatrenia štátnej pomoci zo strany členských štátov sú dostatočné.
- Nie. Náklady pre cestujúcich na takýto fond by prevážili nad možnými prínosmi.

23a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

24. Ak by sa mal vytvoriť vnútroštátny krízový fond alebo krízový fond na úrovni EÚ na zabezpečenie včasných refundácií pre cestujúcich, ktorí využívajú balíky služieb, kto by doň mal prispievať?

- Organizátori (a prípadne predajcovia) pravidelnými príspevkami.
- Všetci cestujúci, ktorí využívajú balíky služieb, povinným príspevkom na balík služieb.
- Poskytovatelia služieb cestovného ruchu (napr. dopravy a ubytovania), ktorí sú súčasťou balíka služieb, pokiaľ dostávajú zálohové platby.
- Sprostredkovatelia vrátane online platforiem, pokiaľ dostávajú zálohové platby za balík služieb.
- Obchodníci usadení v členských štátoch mimo EÚ/členských štátoch EHP ponúkajúci balíky služieb v EÚ/EHP, a to na základe príslušného obratu v EÚ /EHP alebo obratu v príslušnom členskom štáte (štátoch).
- Každý členský štát na základe úplného alebo čiastočného financovania z verejných prostriedkov.
- Členské štáty spoločne prostredníctvom fondu na úrovni EÚ.
- Iné strany.

24a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

25. Ak sa organizátor dostane počas cesty alebo dovolenky do platobnej neschopnosti, smernica o balíkoch cestovných služieb zaručuje repatriáciu cestujúcich. Okrem toho sa v smernici o balíkoch cestovných služieb uvádza, že „sa môže ponúknuť pokračovanie poskytovania balíka služieb“. Malo by sa v smernici o balíkoch cestovných služieb odkazovať na pokračovanie dovolenky ako na štandardné riešenie, čím by sa repatriácia pred plánovaným koncom dovolenky mala uskutočniť len vtedy, ak je pokračovanie dovolenky nemožné alebo veľmi ťažké?

- Áno
- Nie. Smernica o balíkoch cestovných služieb poskytuje dostatočnú flexibilitu pre vhodné riešenia.

I.5. Spojené cestovné služby

Spojené cestovné služby boli vytvorené ako kategória medzi balíkmi služieb a samostatnými cestovnými službami. Existujú dva druhy spojených cestovných služieb, ktoré sú vymedzené v [článku 3 ods. 5 písm. a\) a b\)](#) a ktoré sa týkajú rôznych scenárov rezervácie. (Ďalšie informácie nájdete v tomto [vývojovom diagrame \[sk\]](#).)

Na rozdiel od balíkov služieb nie je za uskutočnenie cesty alebo dovolenky ako celku zodpovedný žiadny obchodník a väčšina práv vzťahujúcich sa na balíky služieb sa neuplatňuje. Cestujúci požívajú ochranu v prípade platobnej neschopnosti ([článok 19 ods. 1](#)), ak obchodník sprostredkujúci spojenú cestovnú službu dostáva od cestujúcich zálohové platby (čo sa vždy nedeje) a pokiaľ uvedený obchodník neposlal peniaze poskytovateľovi služieb. Repatriácia je zahrnutá, ak obchodník sprostredkujúci spojenú cestovnú službu je dopravcom.

Pokiaľ ide o potenciálne spojené cestovné služby, cestujúci musia byť prostredníctvom povinných formulárov uvedených v [prílohe II](#) k smernici o balíkoch cestovných služieb informovaní o tom, že sa neuplatňujú pravidlá týkajúce sa balíkov služieb, ale že ich platby obchodníkovi sprostredkujúcemu spojenú cestovnú službu budú požívať ochranu v prípade platobnej neschopnosti.

Podľa počiatočnej spätnej väzby existujú obavy, že pravidlá týkajúce sa spojených cestovných služieb môžu byť pre cestujúcich príliš zložité, ťažko vynútiteľné a mätúce.

V nasledujúcich otázkach sa s výnimkou poslednej otázky samostatne posudzujú oba druhy spojenej cestovnej služby.

26. Podľa článku [3 ods. 5 písm. a\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb ide o „spojenú cestovnú službu“, ak si cestujúci rezervuje rôzne druhy cestovných služieb počas jednej návštevy v predajnom mieste alebo v rámci jedného kontaktu s predajným miestom (napr. cestovná kancelária alebo online rezervačné miesto), tieto služby však vyberá a platí za ne samostatne (napr. najskôr za let a potom za

hotelové ubytovanie alebo naopak). Myslíte si, že ustanovenia o tomto druhu spojenej cestovnej služby zlepšili ochranu cestujúcich a zároveň prispeli k spravodlivej hospodárskej súťaži?

- Áno
- Nie (Možné dôvody možno uviesť v ďalšej otázke.)

26a. Ak ste v predchádzajúcej otázke zvolili možnosť „Nie“, aké máte na to dôvody?

- Cestujúci nemajú prospech z ochrany balíkov služieb a v mnohých prípadoch nebudú mať prospech z ochrany v prípade platobnej neschopnosti, alebo by bolo pre nich ťažké uplatniť ju v praxi.
- Obchodníci môžu využívať spojené cestovné služby, aby sa vyhli zodpovednosti organizátorov balíkov služieb.
- Pre cestujúcich a orgány presadzovania práva je ťažké overiť, či boli služby vybrané spoločne (balík služieb) alebo samostatne (spojená cestovná služba).
- Pre cestujúcich je ťažké pochopiť, aký druh ochrany môžu očakávať a či sa na nich bude vzťahovať ochrana v prípade platobnej neschopnosti.
- Iné dôvody.

27. Mali by sa vykonať nejaké zmeny pravidiel týkajúcich sa spojených cestovných služieb vymedzených v [článku 3 ods. 5 písm. a\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb?

- Nie sú potrebné žiadne zmeny, pretože súčasné pravidlá sú dostatočne jasné a účinné.
- Malo by existovať vymedzenie alebo oficiálne usmernenie týkajúce sa kritéria „jedna návšteva alebo kontakt“, aby sa spojené cestovné služby mohli lepšie odlíšiť od jednoduchých samostatných služieb.
- V informačných formulároch ([príloha II](#), časti A, B a C) by cestujúci mali byť informovaní o ochrane v prípade platobnej neschopnosti pred uzavretím zmluvy len v prípadoch, keď budú skutočne využívať takúto ochranu, aby sa vyhli falošným očakávaniam.
- Ak cestujúci požívajú ochranu v prípade platobnej neschopnosti, mali by dostať potvrdenie o tejto ochrane a jej obmedzeniach po uzavretí zmluvy (v súčasnosti nie sú takéto informácie povinné), aby sa na ňu mohli v prípade potreby odvolať.
- Tento druh spojenej cestovnej služby by sa mal zrušiť a nahradiť jednoduchšími pravidlami (pozri otázku 30).
-

Od tohto druhu spojenej cestovnej služby by sa malo upustiť bez akýchkoľvek náhradných pravidiel.

- Ďalšie zmeny.
- Neviem.

28. Podľa [článku 3 ods. 5 písm. b\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb ide o „spojenú cestovnú službu“, ak po tom, ako si cestujúci rezervoval cestovnú službu u jedného obchodníka, uvedený obchodník (napr. dopravca) cieľným spôsobom sprostredkuje rezerváciu aspoň jednej dodatočnej cestovnej služby od iného obchodníka a ak sa uvedená dodatočná rezervácia uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby. Na rozdiel od [článku 3 ods. 5 písm. a\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb sa rezervácie uskutočňujú na dvoch alebo viacerých predajných miestach (napr. na webových sídlach).

Podľa počiatočnej spätnej väzby od zainteresovaných strán sa tento model spojenej cestovnej služby v praxi zriedka používa, keďže často nie je jasné, kedy sa sprostredkovanie považuje za „cieľné“, a keďže obchodníci, ktorí takéto spojené cestovné služby sprostredkujú, často nedostávajú od iných obchodníkov informácie o tom, že druhá rezervácia bola vykonaná do 24 hodín. Okrem toho cestujúci často nemajú žiadne dôkazy, ktoré by preukazovali, že vznikla spojená cestovná služba, a či majú nárok na ochranu v prípade platobnej neschopnosti. Myslíte si, že ustanovenia o tomto druhu spojenej cestovnej služby [[článok 3 ods. 5 písm. b\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb] zlepšili ochranu cestujúcich a zároveň prispeli k spravodlivej hospodárskej súťaži?

- Áno
- Nie (Možné dôvody možno uviesť v ďalšej otázke.)

28a. Ak ste v predchádzajúcej otázke zvolili možnosť „Nie“, aké máte na to dôvody?

- Cestujúci nemajú prospech z ochrany balíkov služieb. Cestujúci často nemajú prospech z ochrany v prípade platobnej neschopnosti alebo by bolo pre nich ťažké uplatniť ju v praxi.
- Často nie je jasné, či sa rezervácia druhej cestovnej služby sprostredkovala cieľným spôsobom.
- Obchodníkom, ktorí sprostredkujú potenciálnu spojenú cestovnú službu, často nie je jasné, či príslušný cestujúci vykonal rezerváciu u druhého obchodníka do 24 hodín.
- Pre cestujúcich je ťažké pochopiť, aký druh ochrany môžu očakávať a či sa na nich bude vzťahovať ochrana v prípade platobnej neschopnosti.

- Obchodníci môžu využívať spojené cestovné služby, aby sa vyhli zodpovednosti organizátorov balíkov služieb.
- Iné dôvody.

29. Mali by sa v pravidlách týkajúcich sa spojených cestovných služieb vymedzených v [článku 3 ods. 5 písm. b\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb vykonať nejaké zmeny?

- Nie sú potrebné žiadne zmeny, pretože súčasné pravidlá sú dostatočne jasné a účinné.
- Malo by sa poskytnúť vymedzenie alebo oficiálne usmernenie o tom, ako vykladať kritérium „sprostredkúva cieleným spôsobom“.
- Malo by sa presadzovať, aby obchodníci, u ktorých cestujúci uskutočnia druhú rezerváciu do 24 hodín, boli povinní informovať obchodníka, ktorý sprostredkúva spojenú cestovnú službu, o tejto druhej rezervácii.
- Obchodníci by mali byť povinní potvrdiť cestujúcim, že spojená cestovná služba vznikla a existuje ochrana v prípade platobnej neschopnosti, takže cestujúci sa môžu v prípade potreby dovolávať tohto práva.
- Tento druh spojenej cestovnej služby by sa mal zrušiť a nahradiť jednoduchšími pravidlami (pozri otázku 30).
- Od tohto druhu spojenej cestovnej služby by sa malo upustiť bez akýchkoľvek náhradných pravidiel.
- Ďalšie zmeny.
- Neviem.

30. Ak ste v otázke 27 a/alebo otázke 29 uviedli, že by sa malo upustiť od koncepcie spojenej cestovnej služby podľa článku 3 ods. 5 písm. a) a/alebo b) a /alebo by sa táto koncepcia mala nahradiť jednoduchšími pravidlami, ktoré aspekty by ste v tomto kontexte považovali za dôležité?

- Či sú podľa súčasných pravidiel obchodníci naďalej povinní informovať cestujúcich, že dodatočné rezervácie nepovedú k vytvoreniu balíka služieb (aby sa cestujúci mohli informovane rozhodnúť).
- Či existujú všeobecné požiadavky na predzmluvné informácie pre všetkých obchodníkov, ktorí pomáhajú pri rezervácii cestovných služieb (napr. povinnosť identifikovať zodpovednú zmluvnú stranu a konkretizovať, kto prijíma platby cestujúceho).
- Či budú poskytovatelia dopravy (napr. letecké spoločnosti) povinní poistiť sa pre prípad platobnej neschopnosti bez ohľadu na to, či sprostredkujú

rezerváciu spojených cestovných služieb (Komisia posudzuje možnosti primeranej finančnej ochrany cestujúcich pred rizikom krízy likvidity alebo platobnej neschopnosti, pokiaľ ide o náhradu cestovných lístkov, a v prípade potreby možnosti repatriácie v súvislosti so stratégiou pre inteligentnú a udržateľnú mobilitu).

- Či všetci obchodníci, ktorí sa podieľajú na rezervácii cestovných služieb a dostávajú zálohové platby, budú povinní mať ochranu v prípade platobnej neschopnosti.
- Ďalšie faktory.
- Neviem.

30a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

I.6. Ďalšie otázky

31. Mala by sa smernica o balíkoch cestovných služieb zmeniť s cieľom znížiť vplyv cestovania a cestovného ruchu na životné prostredie?

- V smernici o balíkoch cestovných služieb nie sú potrebné žiadne nové pravidlá. Vplyv cestovania a cestovného ruchu na životné prostredie by sa mal riešiť v odvetvových právnych predpisoch, napr. v oblasti dopravy.
- V smernici o balíkoch cestovných služieb by sa mala obchodníkom uložiť povinnosť informovať cestujúcich pred rezerváciou o environmentálnej stope balíkov služieb.
- Mali by existovať informácie o environmentálnej stope balíkov služieb (ako v predchádzajúcej možnosti). Okrem toho by smernica o balíkoch cestovných služieb mala pomôcť znížiť vplyv cestovania a cestovného ruchu na životné prostredie aj inými spôsobmi.

32. Mali by existovať pravidlá EÚ týkajúce sa poistenia zodpovednosti za škodu pri výkone povolania pre organizátorov balíkov služieb, ktoré by sa vzťahovalo napríklad na nároky na náhradu škody a riziko potreby nahradiť poskytovateľov cestovných služieb?

- Áno
- Nie

33. Vidíte nejaké iné aspekty, ktoré nie sú uvedené vyššie, ktoré by sa mali regulovať v smernici o balíkoch cestovných služieb s cieľom posilniť ochranu spotrebiteľa a/alebo fungovanie vnútorného trhu? Spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

34. V smernici o balíkoch cestovných služieb sa od členských štátov vyžaduje, aby mali primerané a účinné prostriedky na zabezpečenie súladu a aby zabezpečili, že sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce ([články 24 a 25](#)), ale neobsahujú žiadne ďalšie podrobnosti. V ďalších smerniciach o ochrane spotrebiteľa[1] sa členským štátom ukladá povinnosť stanoviť osobitné pravidlá týkajúce sa sankcií vrátane uloženia pokút za [rozsiahle cezhraničné porušovanie právnych predpisov](#) vo výške minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte (členských štátoch).

Čo by sa malo urobiť na zlepšenie presadzovania smernice o balíkoch cestovných služieb vo všetkých členských štátoch?

[1] Pozri smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7).

- V smernici o balíkoch cestovných služieb nie sú potrebné dodatočné ustanovenia o jej presadzovaní a pokutách.
- Mali by existovať osobitné pravidlá týkajúce sa sankcií aj za porušenie vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa transponuje smernica o balíkoch cestovných služieb.
- Mali by existovať pokuty za rozsiahle cezhraničné porušovanie právnych predpisov vo výške minimálne 4 % ročného obratu obchodníka v dotknutom členskom štáte (členských štátoch).
- Mali by sa prijať ďalšie opatrenia na zlepšenie presadzovania smernice o balíkoch cestovných služieb.

34a. Spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

Odobratie licencie

II. DOPLŇUJÚCE OTÁZKY URČENÉ JEDNOTLIVCOM VYUŽÍVAJÚCIM CESTOVNÉ SLUŽBY

35. Aké boli od vypuknutia pandémie ochorenia COVID-19 vo februári/marci 2020 a v kontexte zdravotnej krízy spôsobenej pandemiou ochorenia COVID-19 prípadné hlavné problémy, ktorým ste čelili pred začiatkom balíka výletných služieb alebo počas neho?

- Bolo ťažké kontaktovať organizátora/predajcu, resp. komunikovať s nimi, keďže neodpovedali na emaily ani telefonáty, alebo kancelária bola zatvorená.
- V mojej krajine, cieľovej krajine alebo tranzitných krajinách existovali veľké rozdiely medzi oficiálnymi cestovnými odporúčaniami a rozhodnutiami súvisiacimi so zdravím, pričom sa rýchlo menili.
- Keď som chcel (chcela) ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb a požiadať o refundáciu, organizátor/predajca uviedol, že právo na zrušenie zmluvy v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností sa nevzťahuje na pandémiu ochorenia COVID-19.
- Organizátor/predajca uvádzal, že právo na zrušenie zmluvy v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností sa neuplatňuje, pokiaľ ide o cestovné obmedzenia alebo opatrenia na ochranu zdravia, ako je karanténa, v mieste pôvodu.
- Organizátor/predajca súhlasil so zrušením zmluvy len vtedy, ak bolo vydané cestovné upozornenie, v ktorom sa cesta neodporúča.
- Organizátor/predajca uložil poplatky za zrušenie zmluvy napriek tomu, že som ju zrušil (zrušila) v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
- Bolo ťažké/nemožné získať od organizátorov/predajcov refundáciu.
- Organizátor ma odkázal na predajcu, ktorý mi balík služieb predal, ale predajca ma poslal späť organizátorovi (alebo naopak).
- Dostal (dostala) som poukaz/dobropis, hoci by som uprednostnil (uprednostnila) refundáciu.
- Mal (mala) som iné problémy.
- Nemal (nemala) som žiadne problémy.

35a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

36. Dostali ste od februára 2020 úplnú refundáciu po tom, ako bola zmluva ukončená v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností?

- Áno, do 14 dní alebo s krátkym oneskorením (do jedného mesiaca) som dostal (dostala) úplnú refundáciu.
- Dostal (dostala) som refundáciu bez sťažovania, ale musel (musela) som čakať dlhšie ako jeden mesiac.
- Refundáciu som dostal (dostala) po podaní sťažnosti spotrebiteľskej organizácii/orgánu pre alternatívne riešenie sporov/európskemu spotrebiteľskému centru/verejnému orgánu/súdu/ombudsmanovi/inému subjektu.
- Namiesto refundácie som dostal (dostala) poukaz v rovnakej hodnote a použil (použila) som ho na alternatívnu cestu, alebo som nakoniec dostal (dostala) peniaze späť.
- Dostal (dostala) som poukaz v rovnakej hodnote, ale do dátumu uplynutia platnosti som ho nepoužil (nepoužila) na alternatívnu cestu, a stále čakám na peniaze.
- Dostal (dostala) som poukaz v rovnakej hodnote, ale do dátumu uplynutia platnosti som ho nepoužil (nepoužila) na alternatívnu cestu, obchodník mi nevrátil však žiadne peniaze a oznámil mi, že voči mne nemá žiadne ďalšie záväzky.
- Nedostal (nedostala) som žiadne peniaze alebo som ich dostal (dostala) so značným oneskorením, pretože organizátor a predajca sa nemohli dohodnúť na tom, kto je zodpovedný za refundáciu.
- Mám iné skúsenosti.

36a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

III. DOPLŇUJÚCE OTÁZKY URČENÉ SPOTREBITEĽSKÝM ORGANIZÁCIÁM A VEREJNÝM ORGÁNOM

37. Do akej miery obchodníci podľa vašich skúseností dodržiavajú povinnosť poskytovať jeden zo štandardných informačných formulárov uvedených v [prílohe I](#) k smernici o balíkoch cestovných služieb, keď ponúkajú balíky služieb vymedzené v [článku 3 ods. 2](#) smernice o balíkoch cestovných služieb?



Vysoká miera dodržiavania povinnosti.

- Mierna miera dodržiavania povinnosti.
- Nízka miera dodržiavania povinnosti.

38. Pokiaľ ide o spojené cestovné služby vymedzené v [článku 3 ods. 5 písm. a\)](#) (jedno predajné miesto), dodržiavajú obchodníci vo všeobecnosti požiadavky na informácie pre potenciálne spojené cestovné služby podľa [článku 19 ods. 2](#) a [prílohy II](#) (časti A, B a C) smernice o balíkoch cestovných služieb?

- Vysoká miera dodržiavania požiadaviek.
- Mierna miera dodržiavania požiadaviek.
- Nízka miera dodržiavania požiadaviek.

39. Pokiaľ ide o spojené cestovné služby vymedzené v [článku 3 ods. 5 písm. b\)](#) (sprostredkovanie cieleným spôsobom), dodržiavajú obchodníci vo všeobecnosti požiadavky na informácie pre potenciálne spojené cestovné služby podľa [článku 19 ods. 2](#) a [prílohy II](#) (časti D a E) k smernici o balíkoch cestovných služieb?

- Vysoká miera dodržiavania požiadaviek.
- Mierna miera dodržiavania požiadaviek.
- Nízka miera dodržiavania požiadaviek.

40. Aké konkrétne problémy ste v praxi zaznamenali, pokiaľ ide o prípadné povinné informačné formuláre pre spojené cestovné služby ([príloha II](#), časti A - E)?

- Obchodníci poskytujú jeden z formulárov uvedených v prílohe II, hoci ponúkajú balík služieb a mali by používať jeden z formulárov uvedených v prílohe I.
- Obchodníci neposkytujú žiadne informačné formuláre uvedené v prílohe II, pretože sa domnievajú, že neexistuje žiadna potenciálna spojená cestovná služba (t. j. predávajú jednoduché samostatné služby).
- Cestujúci nerozumejú informačným formulárom uvedeným v prílohe II.
- Mal (mala) som iné problémy.
- Nemal (nemala) som žiadne problémy.

41. Aké boli od vypuknutia pandémie ochorenia COVID-19 vo februári/marci 2020 a v kontexte zdravotnej krízy spôsobenej pandemiou ochorenia COVID-19 hlavné problémy, ktorým prípadne čelili cestujúci, ktorí využívajú balíky služieb, pred začiatkom balíka výletných služieb alebo počas neho?

-

Bolo ťažké kontaktovať organizátora/predajcu, resp. komunikovať s nimi, keďže neodpovedali na emaily ani telefonáty, alebo kancelária bola zatvorená.

- V mojej domovskej krajine, cieľovej krajine alebo tranzitných krajinách existovali veľké rozdiely medzi oficiálnymi cestovnými odporúčaniami a rozhodnutiami súvisiacimi so zdravím, pričom sa rýchlo menili.
- Keď cestujúci chceli ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb a požiadať o refundáciu, organizátori/predajcovia uviedli, že právo na zrušenie zmluvy v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností sa nevzťahuje na pandémiu ochorenia COVID-19.
- Organizátor/predajca uvádzal, že právo na zrušenie zmluvy v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností sa neuplatňuje, pokiaľ ide o cestovné obmedzenia alebo opatrenia na ochranu zdravia, ako je karanténa, v mieste pôvodu.
- Organizátor/predajca súhlasil so zrušením zmluvy len vtedy, ak bolo vydané cestovné upozornenie, v ktorom sa cesta neodporúča.
- Organizátor/predajca uložil poplatky za zrušenie zmluvy napriek tomu, že cestujúci ju zrušili v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
- Pre cestujúcich bolo ťažké/nemožné získať od organizátorov/predajcov refundáciu.
- Organizátor odkázal cestujúcich na predajcu, ktorý im balík služieb predal, ale predajca ich poslal späť organizátorovi (alebo naopak).
- Cestujúci dostali poukaz/dobropis, hoci by uprednostnili refundáciu.
- Cestujúci, ktorí využívajú balíky služieb, mali iné problémy.
- Cestujúci, ktorí využívajú balíky služieb, nemali žiadne problémy.

42. Došlo od februára 2020 k značnému počtu konkurzov organizátorov a/alebo predajcov?

- Áno
- Nie
- Neviem

43. Ak cestujúci ukončili zmluvu z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností, ktoré významne ovplyvnili poskytovanie balíka služieb, ako často organizátori prijali toto odôvodnenie a nežiadali o stornovací poplatok?

- Často
- Zriedkavo
-

Neviem

44. Ak organizátori alebo cestujúci ukončili zmluvu o balíku cestovných služieb z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností po februári 2020, ku ktorej s týchto situácií dochádzalo často, pokiaľ ide o refundáciu?

- Cestujúci dostali úplnú refundáciu do 14 dní alebo s krátkym oneskorením (do jedného mesiaca).
- Cestujúci dostali refundáciu, ale museli čakať dlhšie ako jeden mesiac.
- Cestujúci dostali refundáciu len po podaní sťažnosti spotrebiteľskej organizácii /orgánu pre alternatívne riešenie sporov/európskemu spotrebiteľskému centru /verejnému orgánu/súdu/ombudsmanovi/inému subjektu.
- Cestujúci dostali namiesto refundácie poukaz v rovnakej hodnote a použili ho na alternatívne cesty, alebo nakoniec dostali peniaze späť.
- Cestujúci dostali poukaz v rovnakej hodnote, ale do dátumu uplynutia platnosti ho nepoužili na alternatívne cesty, a stále čakajú na vrátenie peňazí.
- Cestujúci dostali poukazy v rovnakej hodnote, ale do dátumu uplynutia platnosti ich nepoužili na alternatívne cesty, obchodník však nevrátil žiadne peniaze a oznámil, že voči cestujúcim nemá žiadne ďalšie záväzky.
- Cestujúci nedostali žiadne peniaze alebo ich dostali so značným oneskorením, pretože organizátor a predajca sa nemohli dohodnúť na tom, kto je zodpovedný za refundáciu.
- Mnohí cestujúci stále čakajú na vrátenie peňazí.
- Iné situácie.

IV. DOPLŇUJÚCE OTÁZKY URČENÉ SUBJEKTOM VEREJNÉHO SEKTORA

45. Aké boli najčastejšie problémy, ktoré sa vyskytli pri presadzovaní smernice o balíkoch cestovných služieb v rokoch 2018 - 2019?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

46. Aké boli najčastejšie problémy, ktoré sa vyskytli pri presadzovaní smernice o balíkoch cestovných služieb od februára 2020?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

47. Súvisia konkrétne problémy s konkrétnymi typmi obchodníkov (napr. cestovné kancelárie, online alebo offline cestovné agentúry, poskytovatelia dopravy atď.)? Spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

48. Vyskytli sa konkrétne problémy s presadzovaním smernice, pokiaľ ide o organizátorov usadených mimo EHP? Ak áno, spresnite prečo.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

49. Aké opatrenia ste prijali, aby ste zabezpečili, že cestujúci dostanú refundáciu za zrušené balíky služieb a) v súvislosti s platobnou neschopnosťou spoločnosti Thomas Cook a b) v súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

50. Aká bola hodnota schém štátnej pomoci, ktoré vaša vláda zaviedla s cieľom zabezpečiť, aby cestujúci dostali refundáciu za zrušené balíky služieb a) v súvislosti s platobnou neschopnosťou spoločnosti Thomas Cook a b) v súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

51. Spolupracujú vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie práv podľa smernice o balíkoch cestovných služieb a podľa nariadení o právach cestujúcich s cieľom zabezpečiť účinné presadzovanie oboch nástrojov? Spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

V. DOPLŇUJÚCE OTÁZKY URČENÉ PODNIKOM A ICH ORGANIZÁCIÁM

52. Ako sa podľa údajov, ktoré máte k dispozícii, alebo podľa vašich najlepších odhadov vyvíjal podiel balíkov služieb (vrátane hotových a prispôbených balíkov služieb) na celkovom trhu EÚ so službami cestovného ruchu od roku 2018 z

hl'adiska počtu predaných ciest v porovnaní s obdobím pred rokom 2018? Ak nemôžete odpovedať na túto otázku pre celú EÚ, odpovedzte na ňu, pokiaľ ide o vnútroštátne trhy, ktoré poznáte.

- Podiel balíkov služieb na všetkých službách cestovného ruchu zostal stabilný.
- Podiel balíkov služieb na všetkých službách cestovného ruchu sa zvýšil.
- Podiel balíkov služieb na všetkých službách cestovného ruchu sa znížil nezávisle od zdravotnej krízy spôsobenej pandémiou ochorenia COVID-19.
- Podiel balíkov služieb na všetkých službách cestovného ruchu sa znížil najmä v dôsledku zdravotnej krízy spôsobenej pandémiou ochorenia COVID-19.
- Neviem.

53. V prípade organizátorov, resp. predajcov: Uved'te, či predávate alebo či vaši členovia predávajú balíky služieb v rôznych členských štátoch alebo z rôznych členských štátov a či existujú nejaké rozdiely v spôsobe, akým pôsobíte, resp. akým vaši členovia pôsobia v rôznych členských štátoch, a ak áno, aký je na to dôvod?

- Predávame, resp. naši členovia predávajú balíky služieb len v jednom členskom štáte alebo len z jedného členského štátu.
- Predávame, resp. niektorí z našich členov predávajú balíky služieb vo viac ako jednom členskom štáte alebo z viac ako jedného členského štátu.
- V spôsobe prevádzky v rôznych členských štátoch nie sú žiadne významné rozdiely.
- Pôsobíme, resp. naši členovia pôsobia ako organizátor balíkov služieb v jednom alebo vo viacerých členských štátoch a ako predajca v jednom alebo vo viacerých iných členských štátoch z dôvodu pretrvávajúcich rozdielov vo vnútroštátnych predpisoch, ktorými sa smernica o balíkoch cestovných služieb transponuje.
- Pôsobíme, resp. naši členovia pôsobia ako organizátor balíkov služieb v jednom alebo vo viacerých členských štátoch a ako predajca v jednom alebo vo viacerých iných členských štátoch z dôvodu rozdielov vo vnútroštátnych právnych predpisoch, ktoré sa netýkajú balíka cestovných služieb.
- Pôsobíme, resp. naši členovia pôsobia ako organizátor balíkov služieb v jednom alebo vo viacerých členských štátoch a z iných dôvodov ako predajca v jednom alebo vo viacerých iných členských štátoch.
- Pôsobíme, resp. naši členovia pôsobia ako organizátor balíkov služieb v jednom alebo vo viacerých členských štátoch a ako obchodník (obchodníci),

ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby, v jednom alebo vo viacerých iných členských štátoch z dôvodu rozdielov vo vnútroštátnych predpisoch, ktorými sa smernica o balíkoch cestovných služieb transponuje.

- Pôsobíme, resp. naši členovia pôsobia ako organizátori balíkov služieb v jednom alebo vo viacerých členských štátoch a z iných dôvodov ako obchodníci, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby, v iných členských štátoch.

53a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

54. Ako by mohla byť ochrana v prípade platobnej neschopnosti nákladovo efektívnejšia? Spresnite.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

55. Ako často používate, resp. ako často vaši členovia používajú mechanizmus vzájomného uznávania ochrany v prípade platobnej neschopnosti stanovený v smernici o balíkoch cestovných služieb?

- Často
- Zriedkavo
- Nikdy
- Neviem

56. Riešili ste, resp. riešili vaši členovia problém s mechanizmami vzájomného uznávania ochrany v prípade platobnej neschopnosti?

- Áno
- Nie

57. Do akej miery došlo od februára 2020 ku konkurzom organizátorov a/alebo predajcov?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

58. V prípade organizátorov: Aký je vplyv nasledujúcich faktorov pri určovaní vašej politiky/politiky vašich členov v oblasti zálohových platieb, ktoré požadujete od cestujúcich?

	Silný	Mierny	Slabý	Neviem
Obmedzenia zálohových platieb vo vnútroštátnom práve alebo judikatúre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Náklady na ochranu v prípade platobnej neschopnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnosť ponúknuť atraktívnejšie/konkurencieschopnejšie balíky služieb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zálohové platby požadované dopravcami, napr. leteckými spoločnosťami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zálohové platby požadované za ubytovanie, napr. hotelmi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iné faktory	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

59. V prípade predajcov: Aký je vplyv nasledujúcich faktorov pri určovaní vašej politiky/politiky vašich členov v oblasti zálohových platieb, ktoré požadujete od cestujúcich?

	Silný	Mierny	Slabý	Neviem
Obmedzenia zálohových platieb vo vnútroštátnom práve alebo judikatúre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Náklady na ochranu v prípade platobnej neschopnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Politika organizátora týkajúca sa zálohových platieb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naša politika/politika našich členov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iné faktory	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

60. V prípade predajcov: Ako často predávate, resp. ako často vaši členovia predávajú balíky služieb, ktoré organizujú organizátori so sídlom v iných členských štátoch EÚ alebo EHP?

- Vôbec nie
- Zriedkavo
- Často

61. V prípade predajcov: Ako často predávate, resp. ako často vaši členovia predávajú balíky služieb, ktoré organizujú organizátori so sídlom mimo EÚ/EHP?

- Vôbec nie
- Zriedkavo

- Často

62. V prípade predajcov: Podľa smernice o balíkoch cestovných služieb, ak predajcovia predávajú balíky, ktoré organizuje organizátor z krajín mimo EÚ/EHP, predajcovia nesú plnú zodpovednosť za poskytovanie balíkov služieb a musia získať ochranu v prípade platobnej neschopnosti, ak organizátor tieto povinnosti nesplní. Platí to aj vtedy, ak predajcovia vo všeobecnosti nie sú zodpovední za ochranu v prípade platobnej neschopnosti podľa príslušných vnútroštátnych právnych predpisov. Viedlo toto ustanovenie k nejakým problémom v praxi?

- Áno
- Nie

63. Pre obchodníkov, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby /poskytovateľov ochrany v prípade platobnej neschopnosti: Viete, resp. vedia podniky o objeme zálohových platieb pochádzajúcich zo sprostredkovania spojených cestovných služieb, ako sa uvádza v [článku 3 ods. 5 písm. a\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb, a prípadne o krytí potrebnom na repatriáciu, na ktoré potrebujete ochranu v prípade platobnej neschopnosti?

- Máme, resp. podniky majú o tomto objeme jasnú predstavu.
- Máme, resp. podniky majú o tomto objeme iba približnú predstavu.
- Domnievame sa, resp. podniky sa domnievajú, že pre nás, resp. pre ne neexistuje povinnosť zabezpečiť ochranu v prípade platobnej neschopnosti, pretože nedostávame, resp. nedostávajú zálohové platby.

63a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

64. Pre obchodníkov, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby /poskytovateľov ochrany v prípade platobnej neschopnosti: Viete, resp. vedia podniky o objeme zálohových platieb pochádzajúcich zo sprostredkovania spojených cestovných služieb, ako sa uvádza v [článku 3 ods. 5 písm. b\)](#) smernice o balíkoch cestovných služieb, a prípadne o krytí potrebnom na repatriáciu, na ktoré potrebujete ochranu v prípade platobnej neschopnosti?

- Máme, resp. podniky majú o tomto objeme jasnú predstavu.
- Máme, resp. podniky majú o tomto objeme iba približnú predstavu.
-

Domnievame sa, resp. podniky sa domnievajú, že pre nás, resp. pre ne neexistuje povinnosť zabezpečiť ochranu v prípade platobnej neschopnosti, pretože nedostávame, resp. nedostávajú zálohové platby.

64a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

VI. DOPLŇUJÚCE OTÁZKY URČENÉ POSKYTOVATEĽOM OCHRANY V PRÍPADE PLATOBNEJ NESCHOPNOSTI

65. Zaznamenali ste od júla 2018 zvýšenie objemu finančných prostriedkov vyplatených za ochranu v prípade platobnej neschopnosti (napr. vyšší objem príspevkov do záručných fondov, dodatočné poistné zmluvy alebo predĺženie existujúcich zmlúv atď.) v dôsledku širšieho vymedzenia balíkov služieb alebo novej povinnosti ochrany v prípade platobnej neschopnosti pre niektoré spojené cestovné služby?

- Áno, výrazný nárast v dôsledku širšieho vymedzenia balíkov služieb.
- Áno, výrazný nárast v dôsledku zavedenia spojených cestovných služieb.
- Áno, výrazný nárast v dôsledku širšieho vymedzenia balíkov služieb a zavedenia spojených cestovných služieb.
- Áno, výrazný nárast, ale nie jasné, či je to spôsobené širším vymedzením balíkov služieb alebo zavedením spojených cestovných služieb.
- Žiaden výrazný nárast.

65a. Možnosť poskytnúť ďalšie pripomienky.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

66. Opíšte vplyv platobnej neschopnosti spoločnosti Thomas Cook na poskytovateľov ochrany v prípade platobnej neschopnosti.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

67. Opíšte vplyv zdravotnej krízy spôsobenej pandémiou ochorenia COVID-19 na ochranu v prípade platobnej neschopnosti, pokiaľ ide o balíky služieb vrátane krytia, ktoré sa má poskytnúť (vrátane refundácií za zrušenie a poukazov), nákladov, počtu prípadov platobnej neschopnosti a iných problémov.

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

68. Ako by ste posúdili vplyv na súčasné systémy ochrany v prípade platobnej neschopnosti, ak by sa na práva na refundáciu (existujúce pred platobnou neschopnosťou organizátora/predajcu) a poukazy trvalo vzťahovala ochrana v prípade platobnej neschopnosti?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

69. Aké pravidlá by sa mohli pridať k smernici o balíkoch cestovných služieb, aby sa systémy ochrany v prípade platobnej neschopnosti stali účinnejšími, efektívnejšími a udržateľnejšími?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

70. Bol by fond na úrovni EÚ (financovaný zo súkromných a/alebo z verejných zdrojov) ako podporný mechanizmus pre vnútroštátne systémy ochrany v prípade platobnej neschopnosti dobrým riešením, a ak áno, za akých podmienok a ako by sa mali organizovať príspevky do tohto fondu?

Maximálny počet znakov, ktoré môžete uviesť: 1000

Ak si to želáte, môžete nahráť politický dokument alebo iné podporné dokumenty.

Sú povolené iba súbory typu pdf,txt,doc,docx,odt,rtf

Contact

JUST-E2@ec.europa.eu

