

Balíky cestovných služieb: Poslanci schválili nové pravidlá pre digitálny vek

Cestujúci, ktorí si balíky cestovných služieb - pozostávajúce napríklad z letenky, hotelovej rezervácie a prenájmu automobilu - zakúpia online prostredníctvom jednej alebo viacerých prepojených webových stránok, budú mať rovnakú ochranu ako tí, ktorí si dovolenky kupujú v tradičných cestovných kanceláriách. Vyplýva to z textu smernice, ktorý v utorok schválil Európsky parlament. Poslanci pre cestujúcich presadili viac možností odstúpiť od zmluvy a prístup ku kontaktným údajom pre prípad núdze.

"Z dôvodu zmien na trhu cestovného ruchu a rastúceho trendu smerom k online rezerváciám je nevyhnutné zmodernizovať a prispôbiť starú smernicu, ktorá je v platnosti od roku 1990," uviedla spravodajkyňa Birgit Collin-Langen (EPP, DE).

"Revízia tejto právnej normy celkovo posilňuje práva cestujúcich v Európe. Nové pravidlá sa odteraz vzťahujú aj na nové rezervačné modely a cestujúci budú komplexne informovaní o svojich právach. Podarilo sa nám tiež zohľadniť hospodárske záujmy sektora [cestovného ruchu] - operátorov, cestovných agentúr či hotelov," dodala poslankyňa Collin-Langen.

Lepšia ochrana cestujúcich

Nové pravidlá sa budú vzťahovať na dva typy zmlúv: balíky služieb (vopred vyskladané obchodníkom alebo ním skombinované na základe požiadaviek cestujúceho) a nový spôsob rezervácie zájazdov - tzv. spojené cestovné služby, pri ktorých má zákazník možnosť po zakúpení jedného produktu, napríklad letenky, zarezervovať si ďalšie, napríklad ubytovanie v hoteli alebo prenájom automobilu, prostredníctvom odkazu na webovej stránke prvého obchodníka.

Parlamentu sa v procese vyjednávania o texte finálnej smernice s ministrami členských štátov podarilo presadiť, aby do kategórie balíkov služieb spadali aj tie služby, ktoré si zákazník zakúpil od rôznych predajcov s prepojenými webovými stránkami (zakliknutím odkazu na webovej stránke prvého z nich a presmerovaním na stránku druhého obchodníka - tzv. predaj kliknutím). Podmienkou však je, aby v procese rezervácie došlo k transferu údajov klienta - vrátane mena, platobných údajov a e-mailovej adresy - od prvého k druhému predajcovi a aby k zakúpeniu druhej služby došlo v rámci 24 hodín po potvrdení rezervácie prvého produktu.

Jasnejšie informácie a viac práv pre cestujúcich

Organizátor zájazdu alebo predajca služieb bude na základe nových pravidiel povinný cestujúceho pred uzavretím zmluvy informovať o tom, že sa chystá zakúpiť si balík cestovných služieb a vysvetliť mu všetky s tým spojené práva. Zároveň mu bude musieť poskytnúť úplné informácie o danej službe alebo zájazde, vrátane kontaktných údajov pre prípad núdze.

Pred uzavretím zmluvy budú klienti na naliehanie poslancov informovaní aspoň o približnom čase nástupu na cestu a návratu z nej, a to aj v prípade, že si danú službu rezervujú s výrazným časovým predstihom. Cestujúcim by tiež pred uskutočnením rezervácie mali byť poskytnuté informácie o všetkých dodatočných poplatkoch a nákladoch, ktoré budú musieť znášať.

Parlamentu sa tiež podarilo presadiť právo cestujúcich zrušiť rezerváciu služieb bez storno poplatku v prípade, že cena balíka vzrastie o viac ako 8%. Komisiou predložený návrh smernice počítal s touto možnosťou pri zdražení o viac ako 10%. Klienti budú môcť odstúpiť od zmluvy bez akejkoľvek pokuty aj v prípade, že v mieste destinácie dôjde k neodvratiteľným a mimoriadnym okolnostiam, napríklad k prírodnej katastrofe alebo k teroristickému útoku.

Ďalší postup

Hlasovanie Európskeho parlamentu ukončilo proces schvaľovania predmetnej legislatívy. Členské štáty majú momentálne dva roky na transpozíciu nových pravidiel do svojich vnútroštátnych právnych predpisov. V priebehu ďalších šiestich mesiacov nadobudnú schválené ustanovenia účinnosť.

Postup: Riadny legislatívny postup (spolurozhodovanie), dohoda v 2. čítaní

Typ dokumentu: Smernica

Twitter: #PackageTravel

.....

120 miliónov

Počet zákazníkov v rámci EÚ, ktorí uprednostňujú rezerváciu cestovných služieb prostredníctvom internetu.

.....

Užitočné odkazy

Schválený text bude k dispozícii tu (zvoľte dátum 27.10.2015)

Sledujte rozpravu zo záznamu (zvoľte dátum 26.10.2015)

Priebeh prerokovania

Doplňujúce informácie o balíkoch cestovných služieb

Kontakty

Gediminas VILKAS

COMM - PRESS

☎ (+32) 2 28 46396 (BXL)

☎ (+33) 3 881 64504 (STR)

☎ (+32) 498 98 33 30

🐦 @EP_SingleMarket

✉ gediminas.vilkas@europarl.europa.eu

Ján JAKUBOV

COMM - PRESS

☎ (+32) 2 28 34476 (BXL)

☎ (+33) 3 881 73840 (STR)

☎ (+32) 498 98 35 90

✉ jan.jakubov@europarl.europa.eu

Sona MELLAK

COMM - MEDIA SERVICES

☎ (+421) 259 429 695

☎ (+33) 3 881 74880 (STR)

☎ (+421) 918 708 590

✉ sona.mellak@ep.europa.eu



Cestovatelia, ktorí nakupujú zájazdy na internete, budú rovnako chránení ako tí, ktorí si ich rezervujú v kamenných cestovných kanceláriách ©AP Images/European Union - EP