

31990L0314

23.6.1990

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

L 158/59

SMĚRNICE RADY
ze dne 13. června 1990
o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
 (90/314/EHS)

RADA EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského hospodářského společenství, a zejména na článek 100a této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise ⁽¹⁾,

ve spolupráci s Evropským parlamentem ⁽²⁾,

s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru ⁽³⁾,

vzhledem k tomu, že jedním z hlavních cílů Společenství je dotvoření vnitřního trhu, jehož důležitou částí je odvětví cestovního ruchu;

vzhledem k tomu, že mezi právními předpisy členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (dále jen „souborné služby“) je mnoho rozdílů a že vnitrostátní praxe v této oblasti se značně liší, což vytváří překážky pro volný pohyb služeb v této oblasti a narušování hospodářské soutěže mezi provozovateli usazenými v různých členských státech;

vzhledem k tomu, že vytvoření společných předpisů o souborných službách přispěje k odstranění těchto překážek, a tím i k vytvoření společného trhu služeb a umožní tak provozovatelům usazeným v jednom členském státu nabízet své služby v jiných členských státech a spotřebitelům ve Společenství využívat srovnatelné podmínky nezávisle na členském státě, ve kterém souborné služby kupují;

vzhledem k tomu, že bod 36 písm. b) přílohy usnesení Rady ze dne 19. května 1981 o druhém programu Evropského hospodářského společenství pro politiku ochrany a informování spotřebitelů ⁽⁴⁾ vyzývá Komisi, aby zahájila šetření zejména v oblasti cestovního ruchu a popřípadě předložila vhodné návrhy s ohledem na jejich význam pro ochranu spotřebitele a na účinky rozdílných vnitrostátních předpisů členských států na řádné fungování společného trhu;

vzhledem k tomu, že v usnesení ze dne 10. dubna 1984 o politice Společenství pro cestovní ruch ⁽⁵⁾ Rada přivítala návrh Komise, aby byla věnována pozornost významu cestovního ruchu, a vzala na vědomí první záměry politiky Společenství v oblasti cestovního ruchu vymezené Komisí;

vzhledem k tomu, že sdělení Komise Radě nazvané „Nové

podněty pro politiku ochrany spotřebitelů“, schválené usnesením Rady ze dne 6. května 1986 ⁽⁶⁾, stanoví v bodě 37 mezi opatřeními navrhovanými Komisí harmonizaci právní úpravy o souborných službách;

vzhledem k tomu, že cestovní ruch hraje stále významnější roli v hospodářství členských států; že systém souborných služeb představuje základní součást cestovního ruchu; že by došlo k podpoře růstu a produktivity odvětví souborných služeb v členských státech, pokud by bylo přijato alespoň minimum společných předpisů, které by mu daly rozměr Společenství; že tento vývoj by přinesl výhody nejen občanům Společenství, kteří si kupují souborné služby poskytované na základě těchto předpisů, ale přivedlo by to i turisty z třetích zemí, kteří chtějí využívat výhody zaručené úrovně souborných služeb;

vzhledem k tomu, že mezi předpisy na ochranu spotřebitelů jsou v jednotlivých členských státech rozdíly, které odrazují spotřebitele jednoho členského státu kupovat souborné služby v jiném členském státě;

vzhledem k tomu, že tyto překážky zvláště účinně odrazují spotřebitele od nákupu souborných služeb mimo vlastní členský stát; že je účinnější než v případě nákupu jiných služeb, neboť zvláštní povaha služeb poskytovaných v rámci souborných služeb obvykle předpokládá předběžné vydání značných částek a poskytování služeb v jiném státě, než je stát bydliště spotřebitele;

vzhledem k tomu, že spotřebitel musí využívat ochrany zaváděné touto směrnicí bez ohledu na to, zda je smluvní stranou, příjemcem nebo členem skupiny, na jejíž účet uzavřela smlouvu na souborné služby jiná osoba;

vzhledem k tomu, že organizátor souborných služeb nebo prodejce musí mít povinnost dbát, aby v dokumentech popisujících souborné služby, které organizují a prodávají, nebyly uváděny klamavé údaje, a aby katalogy pro spotřebitele obsahovaly jasné a přesné informace;

⁽¹⁾ Úř. věst. C 96, 12.4.1988, s. 5.

⁽²⁾ Úř. věst. C 69, 20.3.1989, s. 102 a Úř. věst. C 149, 18.6.1990.

⁽³⁾ Úř. věst. C 102, 24.4.1989, s. 27.

⁽⁴⁾ Úř. věst. C 165, 23.6.1981, s. 24.

⁽⁵⁾ Úř. věst. C 115, 30.4.1984, s. 1.

⁽⁶⁾ Úř. věst. C 118, 7.3.1986, s. 28.

vzhledem k tomu, že spotřebitel musí mít kopii ustanovení smlouvy o souboru služeb; že se proto vyžaduje, aby všechna ustanovení smlouvy byla uvedena písemně nebo jakoukoli jinou formou srozumitelnou a přístupnou pro spotřebitele a aby obdržel jednu kopii;

vzhledem k tomu, že spotřebitel musí mít v určitých případech možnost převést svou rezervaci souboru služeb na třetí osobu;

vzhledem k tomu, že cena stanovená ve smlouvě by v zásadě neměla být měněna, ledaže možnost zvýšení či snížení ceny výslovně stanoví smlouva; že tato možnost však musí podléhat určitým podmínkám;

vzhledem k tomu, že spotřebitel musí mít možnost v určitých případech od smlouvy o souboru služeb před odjezdem odstoupit;

vzhledem k tomu, že by měla být jasně vymezena práva spotřebitele v případech, kdy organizátor zruší soubor služeb před dohodnutým dnem odjezdu;

vzhledem k tomu, že v případě, že po odjezdu spotřebitele není podstatná část souboru služeb uvedených ve smlouvě poskytnuta nebo organizátor zjistí, že nebude schopen zajistit podstatnou část stanovených služeb, musí mít organizátor vůči spotřebiteli určité povinnosti;

vzhledem k tomu, že organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, musí spotřebiteli odpovídat za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy; že organizátor nebo prodejce musí rovněž odpovídat za škody, které vzniknou spotřebiteli z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, pokud neprokáží, že zjištěné nedostatky v plnění smlouvy nezavinili oni ani jiní dodavatelé služeb;

vzhledem k tomu, že v případech, kdy vzniká odpovědnost organizátora nebo prodejce za neplnění nebo nesprávné plnění služeb, které jsou předmětem souboru služeb, může být tato odpovědnost omezena v souladu s mezinárodními smlouvami upravujícími tyto služby, zejména Varšavskou úmluvou z roku 1929 o mezinárodní letecké dopravě, Bernskou úmluvou z roku 1961 o železniční dopravě, Athénskou úmluvou z roku 1974 o námořní dopravě a Pařížskou úmluvou z roku 1962 o odpovědnosti hoteliérů; že kromě toho pro škody jiné než na životě či zdraví, mohou omezení odpovědnosti vyplývat rovněž ze smlouvy o souborných službách, za předpokladu, že nejsou nepřiměřená;

vzhledem k tomu, že by měla být přijata určitá opatření pro informování spotřebitele a vyřizování reklamací;

vzhledem k tomu, že pro spotřebitele a pro poskytovatele souborných služeb by bylo výhodné, kdyby organizátor nebo prodejce byli povinni předložit záruky pro případ platební neschopnosti nebo úpadku;

vzhledem k tomu, že členské státy musí mít možnost přijmout nebo zachovat v oblasti souborných služeb přísnější předpisy na ochranu spotřebitele,

PŘIJALA TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Předmětem této směrnice je sblížení právních a správních předpisů členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy prodáváných nebo nabízených k prodeji na území Společenství.

Článek 2

Pro účely této směrnice se rozumí:

1. „souborem služeb“ předem stanovená kombinace alespoň dvou z následujících položek, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo zahrnuje-li nocleh:

a) doprava,

b) ubytování,

c) jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru služeb.

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož souboru služeb nezavazuje organizátora nebo prodejce podle této směrnice závazků;

2. „organizátorem“ osoba, která jinak než příležitostně organizuje souborné služby a prodává je nebo je nabízí k prodeji, přímo nebo prostřednictvím prodejce;

3. „prodejcem“ osoba, která prodává nebo nabízí k prodeji soubor služeb sestavený organizátorem;

4. „spotřebitelem“ osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb („hlavní smluvní strana“) nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb („ostatní příjemci“) nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb („příjemce“);

5. „smlouvou“ dohoda, která zavazuje spotřebitele vůči organizátorovi nebo prodejci.

Článek 3

1. Jakýkoli popis souborných služeb poskytovaný organizátorem nebo prodejcem spotřebiteli, jeho cena a veškeré další podmínky smlouvy nesmějí obsahovat žádné klamavé údaje.

2. Je-li spotřebiteli poskytován katalog, musí čitelně, srozumitelně a přesně uvádět cenu, jakož i odpovídající informace o těchto položkách:

- a) místo určení cesty, použitý dopravní prostředek, jeho vlastnosti a kategorie;
- b) druh ubytování, jeho poloha, kategorie nebo stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, jeho schválení a turistická klasifikace podle předpisů daného hostitelského členského státu;
- c) stravování;
- d) plán cesty;
- e) obecné informace o pasových a vízových požadavcích pro příslušníky daného členského státu nebo států a zdravotních dokladech požadovaných pro cestu a pobyt;
- f) výše nebo procento ceny, které mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh plateb;
- g) zda souborné služby vyžadují minimální počet účastníků, a pokud ano, mezní termín pro informování spotřebitele o zrušení cesty.

Údaje obsažené v katalogu jsou pro organizátora nebo prodejce závazné, pokud

- změny těchto údajů nebyly spotřebiteli jasně sděleny před uzavřením smlouvy; v katalogu to musí být výslovně uvedeno,
- ke změnám nedojde na základě dohody mezi smluvními stranami.

Článek 4

1. a) Organizátor nebo prodejce poskytnou před uzavřením smlouvy spotřebiteli písemně nebo jinou vhodnou formou obecné informace o pasových a vízových požadavcích pro příslušníky daného členského státu nebo států, zejména o lhůtách pro jejich vyřízení, jakož i informace o zdravotních dokladech požadovaných pro cestu a pobyt;
- b) organizátor nebo prodejce musí spotřebiteli poskytnout písemně nebo jinou vhodnou formou kdykoli před začátkem cesty tyto informace:
 - i) rozvržení času a míst zastávek a dopravní spojení, jakož i údaje o místě pro cestujícího, např. kajuta nebo lehátko na lodi nebo lehátkové nebo lůžkové kupé ve vlaku;
 - ii) jméno, adresa a telefonní číslo místního zástupce organizátora nebo prodejce nebo, případně, jméno, adresa a telefonní číslo místních subjektů, které mohou spotřebiteli poskytnout pomoc v nesnázích.

Pokud tato zastoupení ani subjekty neexistují, musí mít spotřebitel v každém případě k dispozici telefonní číslo pro naléhavé případy nebo jakýkoli jiný prostředek, který mu umožní spojit se s organizátorem nebo prodejcem;

iii) pro cesty nebo pobyty nezletilých osob v zahraničí informace o možnosti navázat přímé spojení s dítětem nebo odpovědnou osobou v místě pobytu dítěte;

iv) informace o možném uzavření pojistné smlouvy pro případ, že spotřebiteli vzniknou náklady v souvislosti se zrušením cesty ze strany spotřebitele nebo náklady v souvislosti s návratem domů v případě nehody či nemoci.

2. Členské státy dbají, aby smlouva dodržovala tyto zásady:

- a) podle daného souboru služeb smlouva obsahuje alespoň ustanovení uvedená v příloze;
- b) všechna smluvní ustanovení mají písemnou nebo jakoukoli jinou srozumitelnou formu přístupnou spotřebiteli a musí mu být sdělena před uzavřením smlouvy; spotřebitel obdrží jejich kopii;
- c) písmeno b) nesmí bránit pozdějšímu uzavírání rezervací nebo smluv nebo uzavírání na poslední chvíli.

3. V případě, že je spotřebiteli znemožněno, aby cestu nastoupil, může svou rezervaci převést poté, co předem v přiměřené lhůtě před odjezdem o svém záměru informuje organizátora nebo prodejce, na osobu, která vyhovuje všem podmínkám pro soubor služeb. Osoba převádějící soubor služeb a osoba, na niž jsou převáděny, jsou společně a nerozdílně odpovědný organizátoru nebo prodejci, který je stranou smlouvy, za zaplacení doplatku ceny a za jakékoli dodatečné náklady spojené s tímto převodem.

4. a) Ceny stanovené ve smlouvě nesmějí být měněny, ledaže smlouva výslovně stanoví možnost zvýšení nebo snížení ceny a určí přesný způsob výpočtu a výhradně, aby přihlížela ke změnám

— cen za dopravu, včetně cen pohonných hmot,

— poplatků za určité služby, jako jsou letištní a přístavní poplatky na letištích a v přístavech,

— směnných kurzů použitých pro daný soubor služeb.

b) Během dvaceti dnů předcházejících stanovený den odjezdu nesmí být cena uvedená ve smlouvě zvýšena.

5. Pokud je organizátor před odjezdem nucen podstatně změnit některou ze základních podmínek smlouvy, jako je cena, musí o tom co nejrychleji uvědomit spotřebitele, aby mu umožnil přijmout vhodné rozhodnutí, a zejména

— odstoupit od smlouvy bez sankce,

Článek 5

— nebo přijmout dodatek ke smlouvě upřesňující provedené změny a jejich vliv na cenu.

Spotřebitel musí o svém rozhodnutí uvědomit organizátora nebo prodejce co nejdříve.

6. Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy podle odstavce 5 nebo pokud organizátor z jakéhokoli důvodu, s výjimkou porušení povinností spotřebitelem, soubor služeb před sjednaným dnem odjezdu zruší, má spotřebitel právo:

a) na jiný soubor služeb odpovídající nebo vyšší kvality, pokud je mu organizátor nebo prodejce schopen takovou náhradu nabídnout. Pokud má nabídnutý náhradní soubor služeb nižší kvalitu, musí organizátor spotřebiteli uhradit rozdíl v ceně;

b) nebo na vrácení celé částky uhrazené na základě smlouvy v co nejkratší době.

V těchto případech má spotřebitel případně právo na náhradu škody za nesplnění smlouvy, které mu uhradí organizátor nebo prodejce podle právních předpisů daného členského státu, pokud

i) ke zrušení nedojde na základě toho, že počet přihlášených osob pro souborné služby je nižší než minimální požadovaný počet a že spotřebitel je o zrušení informován písemně ve lhůtě uvedené v popisu souboru služeb, nebo

ii) ke zrušení nedojde, s výjimkou zrušení z důvodů překnihování, z důvodu vyšší moci, tedy neobvyklých a neočekávaných okolností nezávislých na straně, která se na ně odvolává, jejichž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít.

7. Pokud po odjezdu spotřebitele není podstatná část služeb sjednaných ve smlouvě poskytnuta nebo pokud organizátor zjistí, že nebude schopen zajistit podstatnou část sjednaných služeb, přijme organizátor jiná vhodná opatření, aby mohlo poskytování souboru služeb pokračovat, aniž by se zvýšila cena pro spotřebitele, a popřípadě nahradí spotřebiteli škodu do výše rozdílu mezi předpokládanými a poskytnutými službami.

Pokud taková opatření nelze přijmout nebo pokud je spotřebitel z řádných důvodů nepřijme, poskytne případně spotřebiteli bez zvýšení ceny odpovídající dopravní prostředek, který jej dopraví zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, které s ním sjedná, a případně nahradí spotřebiteli škodu.

1. Členské státy přijmou nezbytná opatření zajišťující, aby organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, odpověděl spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit organizátor nebo prodejce anebo jiný poskytovatel služeb, aniž je dotčeno právo organizátora nebo prodejce tyto jiné poskytovatele služeb postihnout.

2. Pokud jde o škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, přijmou členské státy nezbytná opatření zajišťující, aby za ně organizátor nebo prodejce odpovídali, ledaže by toto neplnění nebo nesprávné plnění nezavinili oni ani jiný poskytovatel služeb, neboť

— zjištěné nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli,

— tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné,

— tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, jak je vymezena v čl. 4 odst. 6 druhém pododstavci bodu ii), nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat.

V případech uvedených v prvním pododstavci druhé a třetí odrážce jsou organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, povinni neprodleně poskytnout spotřebiteli v nesnázích pomoc.

Pokud jde o škody, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb obsažených v souboru služeb, mohou členské státy povolit, aby výše náhrady škody byla omezena v souladu s mezinárodními smlouvami upravujícími tyto služby.

Pokud jde o škody jiné než na životě či zdraví, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb obsažených v souboru služeb, mohou členské státy povolit, aby výše náhrady škody byla omezena smlouvou. Toto omezení nesmí být nepřiměřené.

3. Aniž je dotčen odst. 2 čtvrtý pododstavec, není možné odchýlit se smluvním ujednáním od odstavců 1 a 2.

4. Spotřebitel musí každý nedostatek v plnění smlouvy, který zjistí na místě, oznámit co nejdříve písemně nebo jakoukoli jinou vhodnou formou danému poskytovateli služeb a organizátorovi nebo prodejci.

Tato povinnost musí být jasně a přesně uvedena ve smlouvě.

Článek 6

V případě reklamace musí organizátor nebo prodejce nebo jeho místní zástupce, existuje-li, neprodleně usilovat o nalezení vhodných řešení.

Článek 7

Organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, předloží dostatečné záruky pro zajištění vrácení vložených prostředků a pro návrat spotřebitele v případě platební neschopnosti nebo úpadku.

Článek 8

Členské státy mohou v oblasti působnosti této směrnice přijmout nebo zachovat přísnější předpisy na ochranu spotřebitele.

Článek 9

1. Členské státy uvedou v účinnost opatření nezbytná pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 31. prosince 1992. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

2. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice. Komise sdělí tyto předpisy ostatním členským státům.

Článek 10

Tato směrnice je určena členským státům.

V Lucemburku dne 13. června 1990.

Za Radu

předseda

D. J. O'MALLEY

PŘÍLOHA

Prvky, které mají být obsaženy ve smlouvě, pokud se použijí pro daný soubor služeb:

- a) místo nebo místa určení cesty a v případě děleného pobytu jednotlivá období a termíny;
 - b) použité dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, data, časy a místa odjezdu a návratu;
 - c) pokud soubor služeb obsahuje ubytování, jeho poloha, turistická kategorie nebo stupeň vybavenosti, jeho hlavní charakteristické znaky, soulad s předpisy daného hostitelského členského státu a způsob stravování;
 - d) zda souborné služby vyžadují minimální počet účastníků, a pokud ano, mezní termín pro informování spotřebitele o zrušení cesty;
 - e) plán cesty;
 - f) prohlídky, exkurze nebo jiné služby, které jsou zahrnuty v celkové ceně sjednané pro soubor služeb;
 - g) jméno a adresa organizátora, prodejce a popřípadě pojistitele;
 - h) cena souboru služeb, jakož i údaje o veškerých případných změnách ceny podle čl. 4 odst. 4 a údaje o případných poplatcích souvisejících s některými službami (letištní a přístavní poplatky na letištích a v přístavech, poplatky za pobyt), pokud nejsou zahrnuty do ceny souboru služeb;
 - i) časový rozvrh plateb a způsob platby ceny;
 - j) zvláštní požadavky, které spotřebitel sdělil organizátorovi nebo prodejci při rezervaci a které obě strany přijaly;
 - k) lhůty, ve kterých musí spotřebitel uplatnit případnou reklamaci pro neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy.
-