

# Informácia pre cestujúcich - poukazy

**V súvislosti s množiacimi sa otázkami cestujúcich, ktoré sa týkajú vystavenia poukazov ako alternatívy k finančnej náhrade kúpnej ceny zrušenej leteckej, autobusovej, železničnej a lodnej dopravy ako aj balíkov cestovných služieb v období výskytu COVID-19, uvádzame odporúčania Európskej komisie:**

V prípade ak k zrušeniu plánovanej cesty došlo v období vyhlásenia mimoriadnej situácie v súvislosti s COVID-19, komisia (EÚ) odporúča vystavenie poukazov ako alternatívy k finančnej náhrade, ak to cestujúci dobrovoľne akceptujú.

## ODPORÚČANÉ VLASTNOSTI POUKAZOV

1. Poukazy by mali mať obdobie minimálnej platnosti 12 mesiacov. S výhradou bodu 3 by dopravcovia a organizátori mali pasažierom a cestujúcim automaticky nahradiť sumu príslušného poukazu najneskôr 14 dní po skončení obdobia jeho platnosti, ak poukaz nebol využitý. To sa vzťahuje aj na náhradu zostávajúcej sumy príslušného poukazu v prípade predchádzajúceho čiastočného využitia.
2. Ak je obdobie platnosti poukazov dlhšie ako 12 mesiacov, pasažieri a cestujúci by mali mať právo požiadať o finančnú náhradu najneskôr 12 mesiacov po vydaní príslušného poukazu. Kedykoľvek potom by mali mať rovnaké právo podliehajúce platným právnym ustanoveniam o časovom obmedzení. Dopravcovia a organizátori by mohli zvážiť náhradu sumy poukazu v skoršom čase ako 12 mesiacov po vydaní príslušného poukazu, ak o to pasažieri alebo cestujúci požiadajú.
3. Pasažieri a cestujúci by mali mať možnosť používať poukazy na platby v súvislosti so všetkými novými rezerváciami uskutočnenými pred dátumom uplynutia ich platnosti aj v prípade, že k platbe alebo poskytnutiu služby dôjde po tomto dátume.
4. Pasažieri a cestujúci by mali mať možnosť využívať poukazy na platby za akékoľvek dopravné služby alebo balíky cestovných služieb, ktoré ponúka dopravca alebo organizátori.
5. V závislosti od dostupnosti a bez ohľadu na akékoľvek rozdiely cestovného alebo ceny
  - by dopravcovia mali zabezpečiť, aby poukazy umožňovali cestujúcim cestovať na tej istej trase za rovnakých podmienok poskytovania služby, ako sa uvádza v pôvodnej rezervácii,
  - by organizátori mali zabezpečiť, aby poukazy umožnili cestujúcim rezervovať si zmluvu o balíku cestovných služieb s rovnakým druhom služieb alebo v rovnocennej kvalite ako v prípade ukončenej zmluvy o balíku služieb.
6. Dopravcovia a organizátori by mali zvážiť rozšírenie možnosti použiť poukazy na rezervácie u iných subjektov, ktoré sú súčasťou tej istej skupiny spoločností.
7. Ak bola zrušená dopravná služba alebo balík cestovných služieb rezervované prostredníctvom cestovnej agentúry alebo iného sprostredkovateľa, dopravcovia a organizátori by mali umožniť použitie poukazov na nové rezervácie aj prostredníctvom tej istej cestovnej agentúry alebo iného sprostredkovateľa.

8. Poukazy na dopravné služby by mali byť prevoditeľné na iného cestujúceho bez akýchkoľvek dodatočných nákladov.

Aj poukazy na balík cestovných služieb by mali byť prevoditeľné na iného cestujúceho bez akýchkoľvek dodatočných nákladov, ak sa poskytovatelia služieb, uvedení v balíku služieb, dohodli na prevode bez akýchkoľvek dodatočných nákladov.

9. Na to, aby sa zvýšila atraktivita poukazov, organizátori a dopravcovia by mohli zvážiť vydanie poukazov s vyššou hodnotou, ako je suma akýchkoľvek platieb uskutočnených za pôvodne rezervovaný balík cestovných služieb alebo dopravnú službu, napríklad prostredníctvom ďalšej paušálnej sumy alebo dodatočných prvkov služby.

10. Na poukazocho by malo byť uvedené obdobie ich platnosti a všetky práva, ktoré sú s nimi spojené. Mali by sa vydávať na trvanlivom nosiči, ako je e-mail alebo v papierovej forme.

**Zdroj: ODPORÚČANIE KOMISIE (EÚ) 2020/648 z 13. mája 2020 týkajúce sa POUKAZOV ponúkaných pasažierom a cestujúcim ako alternatívnu náhradu za zrušené balíky cestovných služieb a dopravné služby v súvislosti s pandémiou COVID-19**