

**SMERNICA RADY  
z 13. júna 1990,**

**o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb**

(90/314/EEC)

**RADA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV**

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva, najmä na článok 100a,

so zreteľom na návrh Komisie,<sup>1)</sup>

v spolupráci s Európskym parlamentom,<sup>2)</sup>

so zreteľom na stanovisko Hospodárskeho a sociálneho výboru,<sup>3)</sup>

keďže jedným z hlavných cieľov spoločenstva je zavrieť vnútorný trh, ktorého je oblasť turistiky významnou súčasťou;

keďže vnútroštátne právne predpisy členských štátov, ktoré sa vzťahujú na balík cestovných, dovolenkových a výletných služieb, v ďalej len „balíky služieb“, vykazujú mnohé rozdiely a národné praktiky v tejto oblasti sú trhovovo odlišné, čo zapríčiňuje vznik prekážok pri slobodnom poskytovaní služieb vo vzťahu ku balíkom služieb a tiež skresľovanie súťaže medzi organizátormi v rôznych členských štátoch;

keďže ustanovenie spoločných pravidiel v oblasti balíkov služieb bude príspevkom k odstráneniu týchto prekážok a k priblíženiu sa spoločnému trhu v službách, a súčasne poskytne organizátorom ustanoveným v jednom členskom štáte možnosť ponúkať svoje služby v ďalších členských štátoch a spotrebiteľom spoločenstva mať prospech z porovnateľných podmienok pri nákupe balíka služieb v ľubovoľnom inom štáte;

keďže odsek 36 písm. b) prílohy k rozhodnutiu Rady z 19. mája 1981 o druhom programe Európskeho hospodárskeho spoločenstva na ochranu spotrebiteľa a informačnej politike<sup>4)</sup> nabáda Komisiu študovať vzájomne turistiku, a ak je to primerané, predložiť vhodné návrhy s ohľadom na ich dôležitosť pri ochrane spotrebiteľa a k vplyvom rozdielov v právnych predpisoch členských štátov, ktorá sa týka riadneho fungovania spoločného trhu;

keďže v rezolúcii o politike spoločenstva v oblasti turistiky z 10. apríla 1984<sup>5)</sup> Rada uvítala podnet Komisie vo veci sústredenia pozornosti na dôležitosť turistiky

<sup>1)</sup> Ú. v. ES C 96, 12. 4. 1988, s. 5.

<sup>2)</sup> Ú. v. ES C 69, 20. 3. 1989, s. 102 a  
Ú. v. ES C 149, 18. 6. 1990.

<sup>3)</sup> Ú. v. ES C 102, 24. 4. 1989, s. 27.

<sup>4)</sup> Ú. v. ES C 165, 23. 6. 1981, s. 24.

<sup>5)</sup> Ú. v. ES C 115, 30. 4. 1984, s. 1.

a zaznamenala si úvodné inštrukcie Komisie pre politiku spoločenstva v oblasti turistiky;

keďže oznámenie Komisie poskytnuté Rade nazvané „Nový podnet pre politiku ochrany spotrebiteľa“, ktoré bolo schválené rezolúciou Rady zo 6. mája 1986<sup>6)</sup> uvádza na zozname v odseku 37 medzi opatreniami navrhnutými Komisiou, zosúladienie právnych predpisov o balíkoch služieb;

keďže turistika má narastajúcu dôležitú úlohu v ekonomikách členských štátov; keďže systém balíkov je základnou časťou turistiky; keďže balík cestovných služieb v členských štátoch by mal byť stimulovaný k vyššiemu nárastu a produktivite, ak boli prijaté prinajmenšom minimálne spoločné pravidlá s cieľom poskytnúť mu rozmery spoločenstva; keďže by to nevytváralo výhody iba pre cudzích návštevníkov v spoločenstve, ktorí tu nakupujú balíky služieb organizované na základe týchto pravidiel, ale ovplyvnilo by to tiež turistiku mimo spoločenstva pri hľadaní výhod garantovaných noriem v balíkoch služieb;

keďže rozdiely v pravidlách, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľov v rozličných členských štátoch, zabraňujú spotrebiteľom v jednom členskom štáte nakupovať balíky služieb v inom členskom štáte;

keďže toto zabraňovanie má vplyv najmä pri odstrašení spotrebiteľa od nákupu balíkov služieb mimo svojho členského štátu, a je účinnejšia než by zodpovedalo pomeru ponuky ostatných služieb s ohľadom na špeciálnu povahu služieb poskytovaných v oblasti balíka služieb, ktoré vo všeobecnosti vopred zahŕňajú výdaje podstatných peňažných obnosov a poskytovanie služieb v inom štáte, než v ktorom má spotrebiteľ bydlisko;

keďže spotrebiteľ by mal mať úžitok z ochrany obsiahnutej v tejto smernici bez ohľadu na to, či je priamo zmluvnou stranou, príjemcom služieb alebo členom skupiny, ktorá v zastúpení ďalšej osoby uzatvorila zmluvu vo vzťahu ku balíku služieb;

keďže organizátor balíka služieb a/alebo maloobchodník by mal mať za povinnosť zabezpečiť, že v popise vzťahujúcom sa na balíky služieb, ktoré vlastne zabezpečuje alebo predáva, nie je poskytnutá zavádzajúca informácia a brožúry, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi, obsahujú zrozumiteľné a presné informácie;

keďže spotrebiteľ potrebuje mať záznam údajov o zmluve, ktoré sú uplatňovateľné na balík služieb; keďže tento zoznam môže byť jednoducho dostupný prostredníctvom požiadavky, že všetky údaje zmluvy budú uvedené písomne takou ďalšou formou, aká je mu zrozumiteľná a prístupná, a že z nej obdrží kópiu;

keďže by spotrebiteľ za určitých okolností mal mať voľnú ruku, aby mohol predisponovať na ochotnú tretiu stranu zaevidovanie, ktoré urobil vo veci balíka služieb;

---

<sup>6)</sup> Ú. v. ES C 118, 7. 3. 1986, s. 28.

keďže cena určená na základe danej zmluvy by principiálne nemala byť predmetom revízie s výnimkou situácie, kde možnosť revízie smerom hore alebo dole je súčasťou zmluvy; keďže táto možnosť by však mala byť závislá na určitých podmienkach;

keďže spotrebiteľ by mal mať možnosť pred vycestovaním odstúpiť od zmluvy na balík cestovných služieb;

keďže by mala byť jasná definícia práv, ktoré má spotrebiteľ k dispozícii za určitých okolností, kedy organizátor balíka služieb tieto služby odvolá pred uplynutím dohovoreného termínu odchodu;

keďže, ak sa po vycestovaní spotrebiteľa zistil významný nedostatok pri plnení zmluvných služieb alebo organizátor zistil, že nebude schopný zabezpečiť plnenie podstatnej časti služieb; organizátor by mal mať voči spotrebiteľovi isté záväzky;

keďže organizátor a/alebo maloobchodník, ako zmluvná strana by mal byť zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov, ktoré vyplývajú zo zmluvy; keďže navyše organizátor a/alebo maloobchodník by mal byť spotrebiteľovi zodpovedný za škodu vzniknutú z nedostatku pri plnení alebo neprimeraného plnenia zmluvy, ak tieto nedostatky nie sú prisúditeľné akémukoľvek ich omylu alebo sú prisúditeľné chybe ďalšieho dodávateľa služieb;

keďže v prípadoch, kde organizátor a/alebo maloobchodník je zodpovedný za nedostatok pri plnení alebo neprimeranom plnení služieb obsiahnutých v balíku služieb, takáto zodpovednosť by mala byť ohraničená v zhode s medzinárodnými dohovormi, ktoré súvisia s týmito službami, najmä Varšavským dohovorom z roku 1929 o medzinárodnej vzdušnej doprave, Bernským dohovorom z roku 1961 o železničnej doprave, Aténskym dohovorom z roku 1974 o námornej doprave a Parížskym dohovorom z roku 1962 o zodpovednosti majiteľov hotelov; keďže okrem odvolania sa na škodu inú než osobnú, by bolo tiež možné limitovať zodpovednosť na základe zmluvy na balík služieb, ak takéto určenie limitu nie je nerozumné;

keďže by mali byť dohovorené opatrenia pre informovanie spotrebiteľov a vybavovanie sťažností;

keďže by spotrebiteľ ako aj priemysel cestovných služieb mali prospech, ak by organizátor a/alebo obchodníci boli zaviazaní zabezpečovať dostatočný dôkaz o záruke v prípade platobnej neschopnosti;

keďže členské štáty by mali mať možnosť zvoliť prijatie alebo zachovanie prísnejších ustanovení vzťahujúcich sa na balík cestovných služieb s cieľom ochrany spotrebiteľa;

**PRIJALA TÚTO SMERNICU:**

## Článok 1

Účelom tejto smernice je aproximácia zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov vzťahujúcich sa na balík služieb, ktoré sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj v teritóriu spoločenstva;

## Článok 2

Pre účely tejto smernice:

1. pojem „balík služieb“ označuje vopred zorganizovanú kombináciu najmenej dvoch po sebe nasledujúcich služieb, ak sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj ako súčasť ceny, a ak služba pokrýva časový úsek dlhší než dvadsaťštyri hodín alebo obsahuje ubytovanie cez noc:

(a) dopravu;

(b) ubytovanie;

(c) iné turistické služby, ktoré nie sú v podriadenom vzťahu k doprave alebo ubytovaniu a považujú sa za významnú časť balíka služieb;

Oddelené účtovanie jednotlivých položiek toho istého balíka služieb nezavazuje organizátora alebo maloobchodníka záväzkov daných touto smernicou.

2. pojem „organizátor“ označuje osobu, ktorá inak než príležitostne organizuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, či už priamo alebo cez maloobchodníka;

3. pojem „maloobchodník“ označuje osobu, ktorá predáva alebo ponúka na predaj balík služieb zostavený organizátorom;

4. pojem „spotrebiteľ“ označuje osobu, ktorá prijíma alebo odsúhlasuje prijatie balíka služieb („hlavná zmluvná strana“), alebo akúkoľvek osobu, v zastúpení ktorej hlavná zmluvná strana odsúhlasuje predaj balíka služieb („ďalší príjemcovia“), alebo akúkoľvek osobu, na ktorú hlavná zmluvná strana alebo akýkoľvek z ďalších príjemcov prenáša balík služieb („príjemca služieb“);

5. pojem „zmluva“ označuje zmluvu medzi spotrebiteľom a organizátorom a/alebo maloobchodníkom.

## Článok 3

1. Pre ľubovoľný popisný materiál, ktorý sa vzťahuje na balík služieb a je dodávaný spotrebiteľovi zo strany organizátora a/alebo maloobchodníka platí, že cena tohto balíka služieb a akékoľvek ďalšie podmienky, ktoré sa uplatnia na zmluvu, nesmú obsahovať zavádzajúce informácie.

2. Ak má spotrebiteľ k dispozícii vypracovanú brožúru, táto uvádza čitateľným, pochopiteľným a presným spôsobom cenu a primerané informácie, ktoré sa týkajú:

- (a) miesta určenia a spôsobov, charakteristík a kategórií použitého transportu;
- (b) typu ubytovania, jeho lokalizácie, kategórie alebo stupňa komfortu a jeho hlavných rysov, jeho schválenia a turistickej klasifikácie na základe pravidiel hostiteľského členského štátu, ktorého sa to týka;
- (c) rozpisu stravovania;
- (d) cestovného plánu;
- (e) všeobecných údajov o pasových a vízových požiadavkách na národy členského štátu alebo štátov, ktorých sa to týka, a zdravotných formalitách požadovaných na cestu a pobyt;
- (f) finančného obnosu alebo percenta z ceny, ktoré sa platí na účet, a časový rozpis platby zostatku;
- (g) prípadnej požiadavky na účasť istého minimálneho počtu osôb na balíku služieb a v kladnom prípade, medzný termín na informovanie spotrebiteľa v prípade jeho zrušenia.

Podrobnosti obsiahnuté v brožúre sú pre organizátora alebo maloobchodníka záväzné:

- ak zmeny v týchto podrobnostiach neboli jasne oznámené spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy, v prípade čoho to brožúra jasne uvádza,
- ak k zmenám nedošlo až po uzatvorení zmluvy medzi danými stranami zmluvy.

#### Článok 4

1.(a) Organizátor a/alebo maloobchodník zabezpečí spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy písomnou alebo akoukoľvek inou vhodnou formou všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách uplatňovateľných na národy členského štátu alebo vzťahujúcich sa štátov a najmä o časových údajoch na ich získanie, ako aj informácie o zdravotných formalitách požadovaných na cestu a pobyt;

(b) Organizátor a/alebo maloobchodník zabezpečí spotrebiteľovi v dostatočnom čase pred zahájením cesty písomnou alebo akoukoľvek inou vhodnou formou nasledovné údaje:

- (i) časy a miesta prechodných zastávok a dopravných spojení, ako aj detailné informácie o mieste, ktoré má byť cestujúcim obsadené, napr. kabína alebo kotvište lode, spací vozeň vo vlaku;

(ii) meno, adresu a telefónne číslo miestneho zastúpenia organizátora a/alebo maloobchodníka, a ak chýba, miestnych agentúr, ktoré by spotrebiteľ mohol požiadať o pomoc v prípade ťažkostí;

Keď takéto zastúpenia alebo agentúry neexistujú, spotrebiteľ musí v každom prípade byť zabezpečený tiesňovým telefónnym číslom alebo akoukoľvek informáciou, ktorá mu umožní kontaktovať sa s organizátorom a/alebo maloobchodníkom;

(iii) v prípade ciest alebo pobytov neplnoletých v zahraničí informáciu, ktorá umožňuje priamy kontakt s dieťaťom alebo osobou zodpovednou za miesto pobytu dieťaťa;

(iv) informáciu o možnosti uzatvorenia poistenia, ktoré by pokrylo náklady na zrušenie cesty zákazníkom či náklady na asistenciu vrátane repatriácie v prípade nehody alebo ochorenia.

2. Členské štáty zabezpečia, že vo vzťahu k zmluve sa uplatňujú nasledovné princípy:

(a) v závislosti na danom balíku služieb zmluva obsahuje prinajmenšom údaje uvedené v zozname prílohy;

(b) všetky údaje zmluvy sú dané písomnou formou, ktorá je spotrebiteľovi zrozumiteľná a prístupná, a musia mu byť oznámené pred uzatvorením zmluvy; spotrebiteľovi sa poskytne kópia týchto údajov;

(c) opatrenie uvedené pod písmenom b) nevylučuje uzatvorenie zmúv alebo rezervácie v poslednej chvíli.

3. Keď spotrebiteľ nemá možnosť vyjednávať priamo s balíkom služieb, môže následne po poskytnutí rozumného oznámenia o svojom úmysle organizátorovi alebo maloobchodníkovi, previesť svoju rezerváciu na osobu, ktorá spĺňa všetky podmienky uplatňovateľné na balík služieb. Prevodca balíka služieb a príjemca služieb sú spoločne a každý osobitne zodpovední organizátorovi a maloobchodníkovi, ako zmluvným stranám, za platbu dlžného zostatku a akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré vznikli z tohto prevodu.

4.(a) Ceny uvedené v zmluve nepodliehajú revízií, ak zmluva presne nestanovuje možnosť revízie smerom hore alebo dole a neurčuje precízne, ako sa revidovaná cena má kalkulovať a výhradne pripúšťa možnosť variácií:

- v prepravných nákladoch vrátane nákladu na pohonné hmoty,

- v poplatkoch, daniach alebo zdaniteľných poplatkoch za určité služby, ako je prístavenie taxíka alebo nakládka či vykládka v prístavoch a na letiskách.

- v poplatkoch za výmenu peňazí, ktoré sa môžu uplatňovať na určité balíky služieb.

(b) V priebehu dvadsiatich dní pred vyhradeným dátumom sa cena stanovená v zmluve nesmie zvýšiť.

5. Ak organizátor zistí, že je pred odchodom nútený podstatne zmeniť akékoľvek významné údaje, upovedomí čo najrýchlejšie spotrebiteľa, aby mu umožnil prijať primerané rozhodnutia a najmä:

- buď odstúpiť od zmluvy bez pokuty,
- alebo akceptovať dodatok ku zmluve špecifikujúcom uskutočnené zmeny a ich dopad na cenu.

Spotrebiteľ urýchlene informuje organizátora alebo maloobchodníka o svojom rozhodnutí.

6. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy na základe odseku 5, alebo z akejkoľvek príčiny, inej ako je chyba spotrebiteľa, organizátor zruší balík služieb pred dohovoreným termínom odchodu, spotrebiteľ bude oprávnený:

(a) buď prijať náhradný balík služieb ekvivalentnej alebo vyššej kvality, kde organizátor a/alebo maloobchodník je schopný mu takúto náhradu ponúknuť. Ak je zámena ponúknutého balíka služieb nižšej kvality, organizátor refunduje spotrebiteľovi tento rozdiel v cene;

(b) alebo dostať preplatené v čo najkratšom termíne všetky čiastky, ktoré zaplatil v súvislosti so zmluvou.

V takom prípade bude oprávnený, ak je to primerané, dostať kompenzáciu buď od organizátora alebo maloobchodníka, kohokoľvek z nich určuje relevantný zákon členského štátu pre prípad neuskutočneného plnenia zmluvy, s výnimkou, kde:

(i) zrušenie je dané skutočnosťou, že počet účastníkov zapísaných v zozname na balík služieb je nižší, ako požadované minimum, a spotrebiteľ je informovaný o zrušení písomnou formou v rámci časového úseku určeného v popise balíka služieb; alebo

(ii) k zrušeniu, s výnimkou novej rezervácie, dochádza z dôvodov vyššej moci, t.j. neobvyklých a nepredvídateľných okolností po kontrole stranou, od ktorej sa to vyžaduje, a následkom ktorej sa nedalo vyhnúť ani ak tomu bola venovaná náležitá pozornosť.

7. Keď po odchode nie je zabezpečený významný podiel zmluvných služieb alebo organizátor zistí, že nebude schopný zaobstarať plnenie podstatného podielu služieb, urobí pre spotrebiteľa, bez cenového príplatku, vhodné alternatívne dohody s cieľom udržania kontinuity balíka služieb, a ak je to primerané, kompenzuje spotrebiteľovi rozdiely medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

Ak je nemožné urobiť takéto dohody alebo nie sú spotrebiteľom z dobrých dôvodov akceptovateľné, organizátor, ak je to primerané, zabezpečí spotrebiteľovi za pôvodnú cenu ekvivalentnú dopravu späť na miesto odchodu, alebo na iný bod návratu, s ktorým spotrebiteľ súhlasí, a ak je to primerané, vyrovná sa so spotrebiteľom.

## Článok 5

1. Členské štáty prijímú nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník ako zmluvná strana je zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené organizátorom a/alebo maloobchodníkom, či iným dodávateľom služieb, bez ujmy na právach organizátora a/alebo maloobchodníka sťahť týchto ďalších dodávateľoch služieb.

2. S odvolaním na škodu vyplývajúcu spotrebiteľovi z nedostatku pri plnení alebo z neprimeraného plnenia zmluvy, členské štáty prijímú všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník nie je/sú zodpovední za takýto nedostatok pri plnení alebo za neprimerané plnenie zmluvy, ak tento nie je prisúditeľný buď akejkol'vek ich chybe alebo chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože:

- nedostatky, ktoré sa objavili v plnení zmluvy sú prisúditeľné spotrebiteľovi,
- takéto nedostatky sú prisúditeľné tretej strane, ktorá nie je prepojená s ustanovením na zmluvné služby, a sú nepredvídateľné a nevyhnutné,
- takéto nedostatky sú spôsobené vyššou mocou, podľa článku 4 ods. 6 druhého pododseku bodu ii), alebo udalosťou, ktorú organizátor a/alebo maloobchodník či dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri venovaní náležitej starostlivosti.

V prípadoch uvedených v druhej a tretej odrážke sa bude od organizátora a/alebo maloobchodníka, ako účastníkov kontraktu, požadovať okamžité poskytnutie pomoci spotrebiteľovi pri ťažkostiach.

Čo sa týka škôd vyplývajúcich z neuskutočnenej alebo neprimeranej realizácie služieb, ktoré sú súčasťou daného balíka služieb, členské štáty môžu povoliť ohraničenie kompenzácie, ktorá súvisí s kontraktom. Takéto ohraničenie nemá byť nerozumné.

3. Bez vplyvu na štvrtý pododsek odseku 2, sa nepripúšťa žiadna výnimka z opatrení v odsekoch 1 a 2 uskutočnená cestou kontraktnej klauzuly.

4. Spotrebiteľ musí oznámiť akýkoľvek nedostatok v plnení kontraktu, ktorý zistil zo strany dodávateľa služieb a organizátora a/alebo maloobchodníka, a to písomnou alebo ľubovoľnou vhodnou formou a pri najbližšej príležitosti.

Táto povinnosť musí byť v kontrakte jasne a explicitne stanovená.

## Článok 6

V prípadoch sťažnosti musí organizátor a/alebo maloobchodník či jeho miestny zástupca, ak existuje, okamžite vyvinúť úsilie k nájdeniu vhodného riešenia.



### Článok 7

Organizátor a/alebo maloobchodník, ako zmluvná strana, musí zabezpečiť dostatočný dôkaz záruky refundácie peňazí, ktoré boli zaplatené za a pre repatriáciu spotrebiteľa v prípade platobnej neschopnosti.

### Článok 8

Členské štáty môžu prijať alebo obnoviť prísnejšie opatrenia na ochranu spotrebiteľa v oblasti pokrytej touto smernicou.

### Článok 9

1. Členské štáty prijímú predpisy nevyhnutné na dosiahnutie súladu s touto smernicou pred 31.decembrom 1992. Okamžite o tom informujú Komisiu.
2. Členské štáty oboznámia Komisiu s textami hlavných ustanovení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijali v oblasti pokrytej touto smernicou. Komisia o tom informuje ostatné členské štáty.

### Článok 10

Táto smernica je adresovaná členským štátom.

V Luxemburgu 13.júna 1990

*za Radu*  
*predseda*  
*D.J.O' MALLEY*

---

## PRÍLOHA

Náležitosti, ktoré majú byť súčasťou zmluvy, ak zodpovedajú danému balíku služieb;

(a) určenie cieľa/cieľov cesty, a kde sú súčasťou zmluvy aj doby pobytu, aj zodpovedajúce časové úseky s dátumami;

(b) spôsoby, charakteristiky a kategórie prepravy, ktorá má byť použitá, dátumy, časy a miesta odchodu a návratu;

(c) kde balík služieb obsahuje ubytovanie, jeho lokalizáciu, turistickú kategóriu alebo stupeň komfortu, jeho hlavné rysy, zhodu s pravidlami hostiteľského štátu, ktorého sa cesta týka, a rozpis stravovania;

(d) informáciu, či sa vyžaduje účasť istého minimálneho počtu osôb na danom balíku služieb a v kladnom prípade medzný termín pre informovanie spotrebiteľa v prípade zrušenia cesty;

(e) cestovný plán;

(f) návštevy, exkurzie a iné služby zahrnuté v celkových nákladoch odsúhlasených za daný balík služieb;

(g) názov a adresa organizátora, maloobchodníka, a kde je to primerané, poisťovateľa;

(h) cena balíka služieb, uvedenie možnosti cenových revízií na základe článku 4 ods. 4) a určenie akýchkoľvek poplatkov, daní a zdaniteľných poplatkov za určité služby (pristátie, naloženie a vyloženie batožiny v prístavoch a letiskách, turistické poplatky, kde takéto náklady nie sú súčasťou balíka služieb;

(i) plán a spôsob platby;

(j) špeciálne požiadavky, s ktorými spotrebiteľ oboznámil organizátora alebo maloobchodníka pri rezervovaní služieb a ktoré obidve strany akceptovali;

(k) časové úseky v rámci ktorých spotrebiteľ musí uplatniť akúkoľvek sťažnosť, ktorá sa týka nedostatkov v plnení alebo neprimeranom plnení zmluvy.

---