

I

(Законодателни актове)

ДИРЕКТИВИ

ДИРЕКТИВА (ЕС) 2015/2302 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 25 ноември 2015 година

относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,

след консултация с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура ⁽²⁾,

като имат предвид, че:

- (1) Директива 90/314/ЕИО на Съвета ⁽³⁾ регламентира редица важни права на потребителите във връзка с пакетните туристически пътувания, по-специално по отношение на изискванията за информация, отговорността на търговците във връзка с изпълнението на туристическия пакет и защитата при несъстоятелност на организатор или търговец на дребно. Въпреки това е необходимо нормативната уредба да се адаптира спрямо пазарните промени, за да отговаря по-добре на нуждите на вътрешния пазар, да се отстранят неяснотите и да се запълнят празнотите в законодателството.
- (2) Туризмът играе важна роля в икономиката на Съюза, и пакетните пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки („туристически пакети“) съставляват значителен дял от туристическия пазар. От приемането на Директива 90/314/ЕИО досега този пазар претърпя значителни промени. В допълнение към традиционните дистрибуторски вериги интернет се превръща във все по-важно средство за предлагане и продажба на пътнически услуги. Пътническите услуги се комбинират не само под формата на традиционните предварително установени туристически пакети, но често се комбинират и индивидуализирано. Много от тези комбинации от пътнически услуги или попадат в „сива зона“ от гледна точка на правната им уредба, или определено остават извън обхвата на Директива 90/314/ЕИО. Настоящата директива има за цел да адаптира обхвата на закрилата с оглед на тези промени, да подобри прозрачността и да засили правната сигурност за пътуващите и търговците.

⁽¹⁾ ОВ С 170, 5.6.2014 г., стр. 73.

⁽²⁾ Позиция на Европейския парламент от 12 март 2014 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и позиция на Съвета на първо четене от 18 септември 2015 г. (ОВ С 360, 30.10.2015 г., стр. 1). Позиция на Европейския парламент от 27 октомври 2015 г. (все още непубликувана в Официален вестник).

⁽³⁾ Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59).

- (3) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът трябва да допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерки, приемани съгласно член 114 ДФЕС.
- (4) Директива 90/314/ЕИО дава голяма свобода на действие на държавите членки по отношение на транспонирането. Поради това между правните уредби на държавите членки остават значителни различия. Различаващата се правна уредба води до по-високи разходи за предприятията и поставя препятствия пред желаещите да осъществяват трансгранична дейност, като по този начин се ограничава изборът на потребителите.
- (5) Съгласно член 26, параграф 2 и член 49 от ДФЕС вътрешният пазар следва да обхваща пространство без вътрешни граници, в което свободното движение на стоки и услуги и свободата на установяване са гарантирани. Хармонизирането на правата и задълженията, произтичащи от договорите за пакетно туристическо пътуване и за свързаните пътнически услуги е необходимо, за да се създаде истински вътрешен пазар за потребителите в тази област, като се намери точният баланс между високото равнище на защита на потребителите и конкурентоспособността на предприятията.
- (6) Трансграничният потенциал на пазара на пакетните туристически пътувания в Съюза понастоящем не се използва напълно. Несъответствията между разпоредбите относно защитата на пътуващите в различните държави членки възпират пътуващите от една държава членка да закупуват в друга държава членка туристически пакети и свързани пътнически услуги и аналогично възпират организаторите и търговците на дребно в дадена държава членка да продават такива услуги в друга държава членка. За да се даде възможност на пътуващите и търговците да се възползват пълноценно от вътрешния пазар, като същевременно се гарантира високо равнище на защита на потребителите навсякъде в Съюза, е необходимо правните уредби на държавите членки, отнасящи се до туристическите пакети и свързани пътнически услуги, да се сближат допълнително.
- (7) По-голямата част от пътуващите, които закупуват туристически пакети или свързани пътнически услуги, са потребители по смисъла на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите. В същото време невинаги е лесно да се направи разграничение между потребителите и представителите на малкия бизнес или професионалистите, които резервират пътувания, свързани с тяхната дейност или професия, чрез същите канали за извършване на резервации като потребителите. Този тип пътуващи често се нуждаят от сходно равнище на защита. За разлика от това, съществуват дружества или организации, които се договарят за пътнически услуги въз основа на общо споразумение, което често се сключва за множество пътнически услуги или за определен период, например с туристическа агенция. Този начин за договаряне на пътнически услуги не изисква същото равнище на защита като предвиденото за потребителите. По тази причина настоящата директива следва да се прилага спрямо пътуващите по работа, включително представители на свободните професии, или самостоятелно заети лица или други физически лица, когато те не се договарят за пътнически услуги въз основа на общо споразумение. За да се избегне объркване с определението на понятието „потребител“ в останалото законодателство на Съюза, лицата, защитени по силата на настоящата директива, следва да бъдат наричани „пътуващи“.
- (8) Тъй като пътническите услуги могат да бъдат комбинирани по множество различни начини, за туристически пакети е уместно да се считат всички комбинации от пътнически услуги, имащи характеристики, които пътуващите обикновено асоциират с туристическите пакети, по-специално когато отделните пътнически услуги са комбинирани в единен пътнически продукт, за чието надлежно изпълнение отговорност носи организаторът. Съгласно практиката на Съда на Европейския съюз ⁽¹⁾ не би следвало да има значение дали пътническите услуги са комбинирани преди осъществяването на какъвто и да било контакт с пътуващия, по негово искане или според направен от него избор. Следва да се прилагат едни и същи принципи, независимо дали резервацията е направена в офиса на търговец или онлайн.
- (9) От съображения за прозрачност туристическите пакети следва да бъдат разграничени от свързаните пътнически услуги, при които търговци, работещи онлайн или в офис, посредничат на пътуващите при закупуването на пътнически услуги, вследствие на което пътуващият сключва договори с различни доставчици на пътнически услуги, включително чрез свързани процеси за извършване на резервации, които нямат характеристиките на туристически пакет и спрямо които не би било уместно да се прилагат всички задължения, приложими за туристическите пакети.
- (10) С оглед на промените на пазара е уместно определението за туристически пакет да се доразвие, като се приложат алтернативни обективни критерии, които се отнасят предимно до начина на представяне или закупуване на пътническите услуги и при наличието на които пътуващите могат основателно да очакват да получат закрила по силата на настоящата директива. Такъв е например случаят, при който различни видове пътнически услуги се закупуват за целите на едно и също пътуване или ваканция в един-единствен пункт за продажби и тези услуги се избират преди пътуващият да се съгласи да плати, т.е. в рамките на същия процес на извършване на резервации, или когато тези услуги се предлагат, продават или заплащат на пакетна или обща цена, както и когато тези услуги се рекламират или продават под названието „туристически пакет“ или под сходно название, което показва тясна връзка между въпросните пътнически услуги. Такива сходни названия може да бъдат например „комбинирана сделка“, „включени всички разходи“ или „услуга с включени всички разходи“.

⁽¹⁾ Вж. Решение на Съда от 30 април 2002 г. по дело Club Tour, Viagens e Turismo SA срещу Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido и Club Med Viagens Ld, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Следва да се поясни също, че пътнически услуги, които са комбинирани след сключването на договор, с които даден търговец дава право на пътуващия да избира измежду подбрани различни видове пътнически услуги, както е например случаят с подаръчен ваучер с възможност за избор на пакетно туристическо пътуване, представляват туристически пакети. Освен това комбинацията от пътнически услуги следва да се счита за туристически пакет, когато името на пътуващия, информацията за плащането от негова страна и адресът на електронната му поща се предават между търговците и когато е сключен друг договор най-късно 24 часа след потвърждаване на резервацията за първата пътническа услуга.
- (12) Наред с това свързаните пътнически услуги следва да бъдат разграничени от пътническите услуги, резервирани самостоятелно от пътуващите, често по различно време, включително за целите на едно и също пътуване или ваканция. Предлаганите онлайн свързани пътнически услуги следва да се разграничават и от свързани уебсайтове, които нямат за цел сключването на договор с пътника, и от електронни връзки, чрез които на пътуващите просто се предоставя обща информация за допълнителни пътнически услуги, например когато хотел или организатор на дадено събитие включва на своя уебсайт списък на всички оператори, предлагащи превозни услуги по местонахождението му, независимо от наличието на резервация, или ако се използват „бисквитки“ или метаданни за поставяне на реклами на уебсайтове.
- (13) Следва да се въведат специални правила както за работещите в офис, така и за работещите онлайн търговци, които помагат на пътуващите — в рамките на едно посещение или един контакт с техния пункт за продажби — в сключването на отделни договори с отделни доставчици на услуги, както и за работещите онлайн търговци, които, например чрез свързани процеси за онлайн резервиране, посредничат целево при закупуването на най-малко една допълнителна пътническа услуга от друг търговец, когато договърът е сключен не повече от 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата пътническа услуга. Подобно посредничество често се основава на търговски отношения между търговеца, който посредничи при закупуването на допълнителни пътнически услуги, и другия търговец, които предполагат заплащане, независимо от метода за неговото изчисляване, например въз основа на броя на онлайн влизанията или на оборота. Тези правила ще се прилагат например, когато заедно с потвърждението за резервацията на първата пътническа услуга, като пътуване със самолет или влак, пътуващият получава покана да резервира допълнителна пътническа услуга, която е на разположение в избраната дестинация, например хотелско настаняване, с връзка към уебсайта за резервации на друг доставчик на услуги или посредник. Въпреки че този вид услуги не представляват туристически пакет по смисъла на настоящата директива, съгласно която даден организатор отговаря за надлежното изпълнение на всички пътнически услуги, такива свързани пътнически услуги представляват алтернативен бизнес модел, който често се конкурира сериозно с туристическите пакети.
- (14) За да се гарантира лоялна конкуренция и да се защитят пътуващите, задължението за представяне на достатъчно доказателства за наличието на обезпечение за връщането на платените суми и за репатрирането на пътуващите в случай на несъстоятелност следва да се прилага и спрямо свързаните пътнически услуги.
- (15) Закупуването на пътническа услуга самостоятелно, като единствена пътническа услуга, не следва да представлява нито туристически пакет, нито свързана пътническа услуга.
- (16) За по-голяма яснота за пътуващите и за да им се даде възможност да направят информиран избор във връзка с различните видове пътнически услуги, които се предлагат, от търговците следва да се изисква да посочват по ясен и видим начин дали предлагат туристически пакет или свързана пътническа услуга, както и да предоставят информация за съответстващото ниво на защита, преди пътуващият да се съгласи да плати. Декларацията на търговеца относно правното естество на предлаганата на пазара пътнически продукт следва да съответства на реалното правно естество на съответния продукт. Съответните правопривагащи органи следва да се намесват, когато търговците не предоставят точна информация на пътуващите.
- (17) Когато се определя дали става дума за туристически пакет или за свързана пътническа услуга, следва да се взема под внимание само комбинацията от различни видове пътнически услуги, например настаняване, превоз на пътници с автобусен, железопътен, воден или въздушен транспорт, както и отдаване под наем на автомобили или определени видове мотоциклети. Настаняването за жилищни цели, включително за дългосрочни езикови курсове, не следва да се смята за настаняване по смисъла на настоящата директива. Финансовите услуги, като пътнически застраховки, не следва да се считат за пътнически услуги. Освен това услугите, които са неделима част от друга пътническа услуга, не следва да се считат за туристически услуги сами по себе си. Това включва, например, превоз на багаж при превоз на пътници, малки транспортни услуги — напр. превоз на пътници като част от организирана обиколка с гид или трансфер между хотела и летище или железопътна гара, предоставяне на храни и напитки и почистване при настаняване, или достъп на място до съоръжения — напр. басейн, сауна, спа процедури или тренировъчна зала, предоставяни на всички гости на хотела. Това означава също, че в случай, в който за разлика от круизите нощувката се предоставя като част от пътнически превоз с шосеен, железопътен, воден или въздушен транспорт, настаняването не следва да се счита само по себе си за пътническа услуга, ако основният компонент очевидно е транспортът.

- (18) Други туристически услуги, които не са неделима част от превоза на пътници, настаняването или отдаването под наем на автомобили или определени видове мотоциклети, могат да бъдат, например, посещение на концерти, спортни събития, екскурзии или тематични паркове, обиколки с гид, ски карти и отдаване под наем на спортно оборудване — напр. ски оборудване, или спа процедури. При все това, ако тези услуги са комбинирани само с една пътническа услуга от друг вид, например настаняване, това следва да доведе до създаването на туристически пакет или свързана пътническа услуга, единствено ако те представляват значителен дял от стойността на пакета или на свързаната пътническа услуга, рекламирани са като съществена характеристика на пътуването или ваканцията или по друг начин представляват съществена характеристика на пътуването или ваканцията. Ако 25 % или повече от стойността на комбинацията представляват други туристически услуги, следва да се счита, че тези услуги са значителна част от стойността на туристическия пакет или свързаната пътническа услуга. Следва да се поясни, че в случаите, в които се добавят други туристически услуги, например към хотелско настаняване, резервирани като отделни услуги след пристигането на пътуващия в хотела, това не следва да съставлява пакет. Това не следва да води до заобикаляне на настоящата директива, като организаторите или търговци на дребно предлагат на пътуващия подбор от допълнителни туристически услуги предварително, а след това предлагат сключване на договор за тези услуги едва след като изпълнението на първата пътническа услуга е започнало.
- (19) Тъй като необходимостта от защита на пътуващите при краткосрочни пътувания е по-малка и за да се избегне ненужната тежест върху търговците, пътуванията с продължителност по-малка от 24 часа, които не включват настаняване, както и туристическите пакети или свързаните пътнически услуги, които се предлагат или се организират не по занятие и с нестопанска цел и единствено за ограничена група пътуващи, следва да бъдат изключени от обхвата на настоящата директива. Последните могат да включват например пътувания, организирани не повече от няколко пъти в годината от благотворителни организации, спортни клубове или училища за техните членове, без да се предлагат на широката публика. На обществеността следва да се предостави адекватна информация, за да се гарантира, че търговците и пътуващите са информирани по подходящ начин относно изключването на тези туристически пакети или свързани пътнически услуги от обхвата на настоящата директива.
- (20) Настоящата директива не следва да засяга националното договорно право по отношение на аспектите, които не са уредени от нея.
- (21) Прилагането на разпоредбите на настоящата директива в области, които не попадат в нейния обхват, следва да остане в компетентността на държавите членки в съответствие с правото на Съюза. Следователно държавите членки могат да запазят или да въведат национално законодателство, което съответства на разпоредбите на настоящата директива или на някои от нейните разпоредби, по отношение на договори, които не са включени в нейния обхват. Държавите членки могат например да запазят или да въведат съответни разпоредби за някои самостоятелни договори, свързани с единични пътнически услуги (например отдаването под наем на ваканционни жилища), или за туристически пакети и свързани пътнически услуги, предлагани или организирани с нестопанска цел и единствено за ограничена група пътуващи, или за туристически пакети и свързани пътнически услуги, обхващащи период по-кратък от 24 часа, и невключващи настаняване.
- (22) Основната характеристика на туристическия пакет е, че един търговец отговаря като организатор за надлежното изпълнение на пакета като цяло. Само в случаите, когато друг търговец действа като организатор на туристически пакет, търговецът — обикновено пътнически агент, работещ в офис или онлайн — следва да може да действа просто като търговец на дребно или посредник и да не носи отговорност като организатор. Дали даден търговец действа като организатор за конкретен туристически пакет следва да се определя в зависимост от участието на търговеца в създаването на туристическия пакет, а не от описанието, което търговецът дава за дейността си. Когато се преценява дали търговецът е организатор или търговец на дребно, не следва да има значение дали този търговец действа като предлагащ услугата или като агент, действащ от името на пътуващия.
- (23) Директива 90/314/ЕИО предостави на държавите членки правото да определят дали търговците на дребно, организаторите или и търговците на дребно, и организаторите следва да носят отговорност за надлежното изпълнение на пакетното туристическо пътуване. Посочената гъвкавост доведе до неяснота в някои държави членки по въпроса кой търговец носи отговорност за изпълнението на съответните пътнически услуги. Следователно в настоящата директива следва да се поясни, че организаторите носят отговорност за изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, освен ако националното законодателство предвижда отговорност да носят и организаторът, и търговецът на дребно.
- (24) По отношение на туристическите пакети търговците на дребно и организаторът следва да отговарят съвместно за предоставянето на преддоговорна информация. За улесняване на комуникацията, особено при трансгранични случаи, пътуващите следва да разполагат с възможност да се свържат с организатора и чрез търговеца на дребно, чрез който са закупили туристическия пакет.
- (25) Пътуващият следва да получи цялата необходима информация преди закупуването на туристическия пакет, независимо дали той се продава чрез средства за комуникация от разстояние, в търговски обект или чрез друг вид разпространение. При предоставянето на тази информация търговецът следва да вземе под внимание нормално предвидимите от него специфични нужди на пътуващи, които са особено уязвими поради възрастта си или поради физически недостатък.

- (26) Ключовата информация, например за основните характеристики на пътническите услуги или цените, предоставена в реклами, на уебсайта на организатора или в брошури като част от предоговорната информация, следва да е обвързваща, освен ако организаторът не си е запазил правото да прави промени в тези елементи и подобни промени се съобщават по ясен, разбираем и видим начин на пътуващия преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване. С оглед на новите комуникационни технологии обаче, които дават възможност за лесно актуализиране, вече не е необходимо да се въведат специални разпоредби относно брошурите, като същевременно е целесъобразно да се гарантира, че промените в предоговорната информация се съобщават на пътуващия. Винаги следва да има възможност за въвеждане на промени в предоговорната информация, ако и двете страни по договора за пакетно туристическо пътуване изразят изрично съгласие за това.
- (27) Установените в настоящата директива изисквания за предоставяне на информация са изчерпателни, но не следва да засягат изискванията за предоставяне на информация, установени в друго приложимо законодателство на Съюза ⁽¹⁾.
- (28) Организаторите следва да предоставят обща информация относно визовите изисквания в държавата на местоназначение. Информацията относно приблизителните срокове за получаване на виза може да се предостави като препратка към официалните източници на информация в държавата на местоназначение.
- (29) Предвид специфичните особености на договорите за пакетни туристически пътувания, правата и задълженията на страните по тези договори следва да бъдат регламентирани за времето преди и след започване на изпълнението на туристическия пакет, по-специално за случаите, когато той не се изпълнява надлежно или в случай на промяна в определени обстоятелства.
- (30) Тъй като туристическите пакети често се закупуват много преди изпълнението им, е възможно да настъпят непредвидени събития. По тази причина пътуващият следва да има право да прехвърля договора за пакетно туристическо пътуване на друго пътуващо лице при определени условия. В такива случаи организаторът следва да разполага с възможност да си възстанови направените разходи, например ако подизпълнител изисква заплащането на такса за промяна на името на пътуващия или за анулиране на билет за превоз и издаване на нов билет.
- (31) Пътуващите следва да разполагат и с възможност да прекратят договора за пакетно туристическо пътуване по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет срещу заплащане на подходяща и обоснована такса за прекратяването, като се вземат предвид очакваните икономии и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги. Те следва да имат и право да прекратяват договора за пакетно туристическо пътуване без заплащане на такса за прекратяване, когато изпълнението на туристическия пакет ще бъде засегнато в значителна степен от непредотвратими и извънредни обстоятелства. Това може да включва например война, други сериозни проблеми със сигурността, като терористични актове, значителни рискове за човешкото здраве, като огнище на сериозна болест на мястото на пътуването или природни бедствия, като наводнения или земетресения или атмосферни условия, които правят невъзможно безопасното пътуване до дестинацията, съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване.
- (32) В конкретни ситуации организаторът също следва да разполага с правото да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, преди започване на изпълнението на туристическия пакет и без заплащане на неустойка, например ако минималният брой участници не е достигнат и възможността за такова прекратяване е била предвидена в договора. В този случай организаторът следва да възстанови всички плащания, направени за туристическия пакет.
- (33) В определени случаи на организаторите следва да се позволява да правят едностранни промени в договорите за пакетно туристическо пътуване. Пътуващият обаче следва да разполага с правото да развали договора за пакетно туристическо пътуване, ако измененията променят значително някоя от основните характеристики на пътническите услуги. Това може да е така, ако например се понижи качеството или стойността на пътническите

⁽¹⁾ Вж. Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) (ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1) и Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар (ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 36), както и Регламент (ЕО) № 2111/2005 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2005 г. за създаване на списък на Общността на въздушните превозвачи, предмет на оперативна забрана в границите на Общността, и за информиране на пътниците на въздушните транспорт за самоличността на опериращите въздушни превозвачи и за отмяна на член 9 от Директива 2004/36/ЕО (ОВ L 344, 27.12.2005 г., стр. 15), Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр. 1), Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 година относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14), Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността (ОВ L 293, 31.10.2008 г., стр. 3), Регламент (ЕО) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1) и Регламент (ЕО) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 1).

услуги. Промените в часовете на заминаване или пристигане, посочени в договора за пакетно туристическо пътуване, следва да се считат за значителни, например когато биха създали на пътуващия значително неудобство или допълнителни разходи, например реорганизиране на транспорта или настаняването. Увеличения на цените следва да бъдат възможни само ако е настъпила промяна в цената на горивото или на други източници на енергия за превоза на пътници, в данъците или таксите, налагани от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, или в обменните курсове, отнасящи се до туристическия пакет, и единствено ако в договора изрично е предвидена възможност за такова увеличение на цената и е предвидено, че пътуващият има право на намаление на цената, съответстващо на намалението на разходите. Ако организаторът предложи увеличение на цената с повече от 8 % от общата цена, пътуващият следва да има правото да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване без заплащане на такса за прекратяване.

- (34) Целесъобразно е да се предвидят специални правила относно средствата за защита в случай на липса на съответствие при изпълнението на договора за пакетно туристическо пътуване. Пътуващият следва да има право срещаните от него проблеми да бъдат решени, а когато значителна част от пътническите услуги, включените в договора за пакетно туристическо пътуване, не могат да бъдат предоставени, следва да му бъдат предложени подходящи алтернативни услуги. Ако организаторът не коригира липсата на съответствие в рамките на разумен срок, определен от пътуващия, пътуващият следва да може сам да направи това и да поиска възстановяване на необходимите разходи. В някои случаи не следва да е необходимо определянето на краен срок, по-специално ако се налага незабавна корекция. Това следва да се прилага, например, когато поради закъснение на автобус, осигурен от организатора, пътуващият трябва да вземе такси, за да стигне навреме за полета си. Пътуващите следва да имат право и на намаление на цената, прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване и/или обезщетение за претърпените вреди. Обезщетението следва да покрива и нематериални вреди, например обезщетение за неудовлетвореност от пътуването или от ваканцията поради съществени проблеми при изпълнението на съответните пътнически услуги. Пътуващият следва да бъде задължен да уведоми организатора без забавяне, предвид обстоятелствата по случая, за всяка липса на съответствие, която установи по време на изпълнението на пътническа услуга, включена в договора за пакетно туристическо пътуване. Неспазването на това задължение може да бъде взето предвид при определяне на подходящото намаление на цената или на обезщетението за претърпените вреди, ако подобно уведомление би довело до избягване или намаляване на претърпените вреди.
- (35) С оглед на последователността е целесъобразно разпоредбите на настоящата директива да се приведат в съответствие с международните конвенции, отнасящи се за пътническите услуги, и със законодателството на Съюза в областта на правата на пътниците. Ако организаторът е отговорен за неизпълнение или неточно изпълнение на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, той следва да има възможност да се позове на ограниченията на отговорността на доставчиците на услуги, установени в тези международни конвенции като Конвенцията от Монреал от 1999 г. за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз ⁽¹⁾, Конвенцията от 1980 г. за международни железопътни превози (COTIF) ⁽²⁾ и Атинската конвенция от 1974 г. относно превоза на пътници и личния им багаж по море ⁽³⁾. Когато поради непредотвратими и извънредни обстоятелства е невъзможно да се осигури навременното завръщане на пътуващия на мястото на отпътуване, организаторът следва да поеме разходите за настаняване на пътуващите за срок, който не надвишава три нощувки за всеки пътуващ, освен ако не е предвиден по-дълъг срок в съществуващото или бъдещото законодателство на Съюза в областта на правата на пътниците.
- (36) Настоящата директива следва да не засяга правата на пътуващите да предявяват претенции както съгласно настоящата директива, така и съгласно друго приложимо законодателство на Съюза или международни конвенции, така че пътуващите продължават да разполагат с възможността да насочват претенции срещу организатора, превозвача или всяка друга задължена страна или, според случая, срещу няколко страни. Следва да се изясни, че за да се избегне свръхкомпенсиране, обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно настоящата директива, и обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно друго приложимо законодателство на Съюза или международни конвенции, следва да се извадят едно от друго. Отговорността на организатора не следва да засяга правото му да предявява регресни искове срещу трети страни, включително срещу доставчици на услуги.
- (37) Ако пътуващият изпадне в затруднение по време на пътуването или ваканцията, организаторът следва да бъде задължен да му окаже подходящо съдействие без неоправдано забавяне. Това съдействие следва да се изразява предимно в предоставяне, когато е целесъобразно, на информация по въпроси като услугите в областта на здравеопазването, местните власти и консулските услуги, както и на практическа помощ, например във връзка с осъществяване на комуникация от разстояние и алтернативни пътнически услуги.

⁽¹⁾ Решение 2001/539/ЕО на Съвета от 5 април 2001 г. относно сключването от Европейската общност на Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (Конвенцията от Монреал) (ОВ L 194, 18.7.2001 г., стр. 38).

⁽²⁾ Решение 2013/103/ЕС на Съвета от 16 юни 2011 г. за подписване и сключване на Споразумение между Европейския съюз и Междуправителствената организация за международни железопътни превози за присъединяване на Европейския съюз към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF) от 9 май 1980 г., изменена с Протокола от Вилнюс от 3 юни 1999 г. (ОВ L 51, 23.2.2013 г., стр. 1).

⁽³⁾ Решение 2012/22/ЕС на Съвета от 12 декември 2011 г. относно присъединяването на Европейския съюз към Протокола от 2002 г. към Атинската конвенция относно превоза на пътници и личния им багаж по море от 1974 г., с изключение на членове 10 и 11 от него (ОВ L 8, 12.1.2012 г., стр. 1).

- (38) В своето Съобщение от 18 март 2013 г., озаглавено „Защита на пътниците при несъстоятелност на въздушния превозвач“, Комисията представи мерки за подобряване на защитата на пътуващите в случай на несъстоятелност на въздушния превозвач, включително чрез по-добро прилагане на Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ и на Регламент (ЕО) № 1008/2008, и чрез сътрудничество със заинтересованите страни от отрасъла, като в противен случай може да се предвиди въвеждане на законодателна мярка. Посоченото съобщение се отнася за закупуването на отделен компонент, а именно услуги за въздушен превоз, и следователно не се отнася до защитата в случай на несъстоятелност във връзка с туристически пакети и свързани пътнически услуги.
- (39) Държавите членки следва да гарантират, че пътуващите, които купуват туристически пакет, са напълно защитени в случай на несъстоятелност на организатора. Държавите членки следва да гарантират, че установените на тяхна територия организатори предоставят обезпечение за връщане на всички суми, заплатени от пътуващите или от името на пътуващите, и, доколкото туристическият пакет включва превоз на пътници, за репатриране на пътуващите в случай на несъстоятелност на организаторите. При все това, следва да е възможно да се предложи изпълнението на туристическия пакет да продължи. Като запазват свободата си на преценка относно начина, по който да бъде уредена защитата при несъстоятелност, държавите членки следва да гарантират, че защитата е ефективна. Ефективността означава, че защитата следва да бъде налична веднага щом, в резултат на проблеми на организатора по отношение на ликвидността, пътническите услуги не се извършват, няма да бъдат извършени или ще бъдат извършени само частично или когато доставчиците на услуги изискват от пътуващите да заплатят за тях. Държавите членки следва да могат да изискат от организаторите да предоставят на пътуващите удостоверение, което документира пряко право спрямо предоставящия защита при несъстоятелност.
- (40) За да бъде ефективна защитата в случай на несъстоятелност, тя следва да покрива предвидимите плащания, засегнати от несъстоятелността на организатора, както и, в зависимост от случая, предвидимите разходи за репатриране. Това означава, че защитата следва да бъде достатъчна, за да покрива всички предвидими плащания, направени от пътуващите или от името на пътуващите по отношение на туристически пакети в пиков сезон, като се взема предвид периодът между получаването на тези плащания и приключването на пътуването или ваканцията, както и, когато е приложимо, предвидимите разходи за репатриране. В общия случай това означава, че обезпечението трябва да покрива достатъчно висок процент от оборота на организатора под формата на туристически пакети и може да зависи от фактори като вида на продадените пакети, включително начина на превоз, дестинацията на пътуването, и от всякакви правни ограничения или от ангажимента на организатора по отношение на предплатените суми, които може да приема, и техния срок преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Като се има предвид, че необходимото покритие може да се изчисли въз основа на последните данни за стопанската дейност, например оборота за последната финансова година, организаторите следва да са задължени да коригират защитата при несъстоятелност в случай на повишен риск, включително значително увеличение в продажбата на туристически пакети. Ефективната защита при несъстоятелност обаче не следва да взема предвид изключително далечни рискове, например едновременната несъстоятелност на няколко от най-големите организатори, когато това би засегнало непропорционално цената на защитата и по този начин би възпрепятствало нейната ефективност. В тези случаи гаранцията за възстановяването на платените суми може да бъде ограничена.
- (41) Предвид различията в националното право и практика по отношение на страните по договор за пакетно туристическо пътуване и получаването на плащания от пътуващи или от името на пътуващи, държавите членки следва да разполагат с възможността да изискват и от търговците на дребно да имат защита при несъстоятелност.
- (42) В съответствие с Директива 2006/123/ЕО е целесъобразно да се установят правила, така че задълженията за защита при несъстоятелност да не представляват пречка пред свободното движение на услуги и свободата на установяване. Поради това държавите членки следва да бъдат задължени да признават защитата при несъстоятелност, предвидена в законодателството на държавата членка на установяване. За улесняване на административното сътрудничество и упражняването на надзор във връзка със защитата при несъстоятелност върху организаторите и когато е приложимо върху търговците на дребно, извършващи дейност в различни държави членки, държавите членки следва да бъдат задължени да определят централни звена за контакт.
- (43) Търговците, посреднически при закупуването на свързани пътнически услуги, следва да бъдат задължени да уведомяват пътуващите, че не купуват туристически пакет и че отделните доставчици на пътнически услуги носят самостоятелна отговорност за надлежното изпълнение на своите договори. Освен това търговците, посреднически при закупуването на свързани пътнически услуги, следва да бъдат задължени да осигуряват защита при несъстоятелност за възстановяването на получени от тях плащания и — доколкото носят отговорност за превоза на пътници — за репатрирането на пътуващите, и съответно да уведомяват пътуващите за това. Спрямо търговците, които носят отговорност за изпълнението на отделните договори, съставляващи част от свързани пътнически услуги, се прилага общото законодателство на Съюза в областта на защитата на потребителите и секторното законодателство на Съюза.

⁽¹⁾ Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 295/91 (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1).

- (44) При определяне на правилата за схемите за защита при несъстоятелност във връзка с туристически пакети и свързани пътнически услуги, държавите членки не следва да бъдат възпрепятствани да отчетат специалното положение на по-малките дружества, като гарантират същото ниво на защита на пътуващите.
- (45) Пътуващите следва да бъдат защитени във връзка с грешките, възникнали в процеса на резервиране на туристически пакети и свързани пътнически услуги.
- (46) Следва да се потвърди, че пътуващите не могат да се отказват от правата, произтичащи от настоящата директива, а организаторите или търговците, посреднически при закупуването на свързани пътнически услуги, не могат да се освободят от задълженията си, като претендират, че действат само като доставчик на пътническа услуга, посредник или в каквото и да било друго качество.
- (47) Държавите членки следва да въведат правила относно санкциите в случай на нарушаване на националните разпоредби, транспониращи настоящата директива, и да гарантират тяхното прилагане. Тези санкции следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (48) Приемането на настоящата директива води до необходимост от адаптиране на някои законодателни актове на Съюза в областта на защитата на потребителите. По-специално следва да бъде пояснено, че Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ се прилага за нарушения на настоящата директива. Също така, като се има предвид фактът, че в настоящия си вид Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽²⁾ не се прилага спрямо договорите, попадащи в обхвата на Директива 90/314/ЕИО, е необходимо Директива 2011/83/ЕС да бъде изменена, за да се гарантира, че тя продължава да се прилага спрямо отделните пътнически услуги, които са част от свързана пътническа услуга, доколкото тези отделни услуги не са изключени по друг начин от обхвата на Директива 2011/83/ЕС и че някои права на потребителите, установени в посочената директива, се прилагат и за туристическите пакети.
- (49) Настоящата директива не засяга правилата относно защитата на личните данни, предвидени в Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽³⁾ и правилата на Съюза в областта на международното частно право, включително Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁴⁾.
- (50) Следва да се поясни, че нормативните изисквания на настоящата директива относно защитата при несъстоятелност и информацията във връзка със свързаните пътнически услуги, следва да се прилагат и спрямо търговци, които не са установени в държава членка, но чиито дейности по смисъла на Регламент (ЕО) № 593/2008 и Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁵⁾ са насочени по един или друг начин към една или повече държави членки.
- (51) Доколкото целта на настоящата директива, а именно да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар и за постигането на високо и възможно най-единно равнище на защита на потребителите, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а поради нейния обхват може да бъде по-добре постигната на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигане на тази цел.
- (52) С настоящата директива се зачитат основните права и съблюдават принципите, признати с Хартата на основните права на Европейския съюз. С настоящата директива се зачита по-специално свободата на стопанска инициатива, уредена в член 16 от Хартата, като същевременно се гарантира високо равнище на защита на потребителите в рамките на Съюза, в съответствие с член 38 от Хартата.

⁽¹⁾ Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) (ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1).

⁽²⁾ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

⁽³⁾ Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни (ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31).

⁽⁴⁾ Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6).

⁽⁵⁾ Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1).

- (53) Съгласно Съвместната политическа декларация на държавите членки и Комисията относно обяснителните документи от 28 септември 2011 г. ⁽¹⁾ държавите членки са поели ангажимент в обосновани случаи да прилагат към съобщението за своите мерки за транспониране един или повече документи, обясняващи връзката между елементите на дадена директива и съответстващите им части от националните инструменти за транспониране. По отношение на настоящата директива законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано.
- (54) Поради това Директива 90/314/ЕИО следва да бъде отменена,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

ГЛАВА I

ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СТЕПЕН НА ХАРМОНИЗАЦИЯ

Член 1

Предмет

Целта на настоящата директива е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар и за постигането на високо и възможно най-единно равнище на защита на потребителите посредством сближаване на определени аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на договорите между пътуващи и търговци свързани с пакетни туристически пътувания и свързани пътнически услуги.

Член 2

Обхват

1. Настоящата директива се прилага за туристическите пакети, които се предлагат за продажба или се продават от търговци на пътуващи, както и за свързани пътнически услуги, с посредничеството на търговци за пътуващи.
2. Настоящата директива не се прилага за:
 - а) туристически пакети и свързани пътнически услуги, обхващащи период по-кратък от 24 часа, освен ако в тях е включена нощувка;
 - б) туристически пакети и свързани пътнически услуги, които се предлагат или организират не по занятие и с нестопанска цел единствено за ограничена група пътуващи;
 - в) туристически пакети и свързани пътнически услуги, закупени въз основа на общо споразумение за организирането на служебно пътуване, сключено между търговец и друго физическо или юридическо лице, което действа за цели, свързани с неговата търговия, стопанска дейност, занаят или професия;
3. Настоящата директива не засяга националното общо договорно право, като правилата относно действителността, сключването или действието на договора, доколкото аспектите на общото договорно право не са уредени в настоящата директива.

Член 3

Определения

За целите на настоящата директива се прилагат следните определения:

1) „пътническа услуга“ означава:

- а) превоз на пътници;
- б) настаняване, което не е неделима част от превоза на пътници и не е за жилищни нужди;

⁽¹⁾ ОВ С 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

- в) отдаване под наем на автомобили, други моторни превозни средства по смисъла на член 3, параграф 11 от Директива 2007/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ или на мотоциклети, за които се изисква свидетелство за управление категория А съгласно член 4, параграф 3, буква в) от Директива 2006/126/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽²⁾;
- г) всяка друга туристическа услуга, която не е неразделна част от пътническа услуга по смисъла на букви а), б) или в);
- 2) „туристически пакет“ означава комбинация от най-малко два различни вида пътнически услуги за целите на едно и също пътуване или ваканция, ако:
- а) тези услуги са комбинирани от един търговец, включително по искане или в съответствие с избора на пътуващия, преди сключването на един-единствен договор за всички услуги; или
- б) независимо от това дали се сключват самостоятелни договори с отделни доставчици на пътнически услуги, тези услуги се:
- i) закупуват от един-единствен пункт за продажби и са били подбрани преди пътуващият да се съгласи да плати,
- ii) предлагат, продават или заплащат на пакетна или обща цена,
- iii) рекламират или продават под названието „туристически пакет“ или под сходно название,
- iv) комбинират след сключването на договор, с който търговецът дава право на пътуващия да избере измежду подбрани различни видове пътнически услуги, или
- v) закупуват от отделни търговци посредством свързани процеси за онлайн резервации, при които името на пътуващия, информацията за плащането от негова страна и адресът на електронната му поща се предават от търговеца, с когото е сключен първият договор, на друг търговец или търговци и не по-късно от 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата пътническа услуга се сключи договор с другия търговец или търговци.
- Комбинация от пътнически услуги, при която не повече от един вид пътническа услуга по смисъла на точка 1, букви а), б) или в) е комбинирана с една или повече туристически услуги по смисъла на точка 1, буква г), не се счита за туристически пакет, ако последните услуги:
- а) не представляват значителен дял от стойността на комбинацията и не са рекламирани като съществена характеристика на комбинацията или по друг начин не представляват съществена характеристика на комбинацията; или
- б) са избрани и закупени едва след като е започнало изпълнението на пътническа услуга, посочена в точка 1, букви а), б) или в);
- 3) „договор за пакетно туристическо пътуване“ означава договор за туристическия пакет като цяло или, ако туристическият пакет се предоставя съгласно самостоятелни договори, всички договори, отнасящи се за пътнически услуги, включени в туристическия пакет;
- 4) „започване на изпълнението на туристическия пакет“ означава началото на изпълнението на пътническите услуги, включени в туристическия пакет;
- 5) „свързани пътнически услуги“ означава най-малко два различни вида пътнически услуги, закупени за целите на едно и също пътуване или ваканция, които не представляват туристически пакет и водят до сключване на самостоятелни договори с отделни доставчици на пътнически услуги, ако търговец посреднички:
- а) при отделния избор и отделното заплащане на всяка пътническа услуга от пътуващите в рамките на едно посещение или един контакт със собствения му пункт за продажби; или

⁽¹⁾ Директива 2007/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 5 септември 2007 г. за създаване на рамка за одобрение на моторните превозни средства и техните ремаркета, както и на системи, компоненти и отделни технически възли, предназначени за такива превозни средства (Рамкова директива) (ОВ L 263, 9.10.2007 г., стр. 1).

⁽²⁾ Директива 2006/126/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 декември 2006 г. относно свидетелства за управление на превозни средства (ОВ L 403, 30.12.2006 г., стр. 18).

- б) по целенасочен начин при закупуването на поне една допълнителна пътническа услуга от друг търговец, когато договърът с този друг търговец е сключен не по-късно от 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата пътническа услуга.

Когато са закупени не повече от един вид пътническа услуга, посочена в точка 1, буква а), б) или в), и една или повече туристически услуги, посочени в точка 1, буква г), те не представляват свързана пътническа услуга, ако тези услуги не представляват значителна част от комбинираната стойност на услугите, не са рекламирани като съществена характеристика на комбинацията и не представляват по друг начин съществена характеристика на пътуването или ваканцията;

- б) „пътуващ“ означава всяко лице, което се стреми да сключи договор, попадащ в обхвата на настоящата директива, или което има право да пътува въз основа на такъв договор;
- 7) „търговец“ означава всяко физическо лице или юридическо лице, независимо дали последното е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез друго лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия, във връзка с договори, попадащи в обхвата на настоящата директива, независимо дали действа като организатор, търговец на дребно, търговец, посредничещ за свързана пътническа услуга, или доставчик на пътническа услуга;
- 8) „организатор“ означава търговец, който комбинира и продава или предлага за продажба туристически пакети, било то пряко, било то чрез друг търговец или заедно с друг търговец, или търговецът, който предава данните на пътуващия на друг търговец в съответствие с точка 2, буква б, подточка v);
- 9) „търговец на дребно“ означава търговец, различен от организатора, който продава или предлага за продажба туристически пакети, комбинирани от организатор;
- 10) „установяване“ означава установяване, съгласно определението в член 4, точка 5 от Директива 2006/123/ЕО;
- 11) „траен носител“ означава всяко средство, даващо възможност на пътуващия или на търговеца да съхранява информация, изпратена лично до него, по начин, който позволява бъдещото ѝ използване, за срок, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и което позволява идентичното възпроизвеждане на съхранената информация;
- 12) „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ означава ситуация извън контрола на страната, която се позовава на тази ситуация, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки;
- 13) „липса на съответствие“ означава неизпълнение или неточно изпълнение на пътническите услуги, включени в туристически пакет;
- 14) „малолетно или непълнолетно лице“ означава лице на възраст под 18 години;
- 15) „пункт за продажби“ означава всякакъв обект за търговия на дребно, движим или недвижим, или уебсайт за търговия на дребно или подобна платформа за онлайн продажби, включително когато уебсайтове за продажба на дребно или платформи за онлайн продажба се представят на пътуващите като един-единствен механизъм, в това число телефонна услуга;
- 16) „репатриране“ означава връщането на пътуващия на мястото на заминаване или на друго място, за което страните по договора се споразумяват.

Член 4

Степен на хармонизация

Държавите членки не могат да запазват или да въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да се гарантира различно равнище на защита на пътуващите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго.

ГЛАВА II

ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПАКЕТНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ

Член 5

Преддоговорна информация

1. Държавите членки гарантират, че преди пътуващият да бъде обвързан от договор за пакетно туристическо пътуване или от съответна оферта, организаторът, а ако пакетът се продава чрез търговец на дребно, и търговецът на дребно предоставят на пътуващия стандартна информация, като се използва съответният формуляр, съдържащ се в част А или част Б от приложение I, както и следната информация, доколкото е приложима за туристическия пакет:

а) основните характеристики на пътническите услуги:

- i) дестинацията(ите) на пътуването, маршрута и периодите на престой, с посочване на датите, а когато е включено настаняване, и броя на включените нощувки;
- ii) вида, характеристиките и категориите на средствата за превоз, местата, датите и часовете на отпътуване и връщане, продължителността на междинните спирания и местата, където те се правят, и транспортните връзки.

Когато все още не е определен точен час, организаторът и, когато е приложимо — търговецът на дребно, информира пътуващия за приблизителните часове на отпътуване и връщане;

- iii) местоположението, основните характеристики и, когато е приложимо, туристическата категория на местата за настаняване съгласно правилата на съответната държава на местоназначението;
 - iv) предвидените хранения;
 - v) посещенията, екскурзията(ите) или другите услуги, включени в общата цена, договорена за туристическия пакет;
 - vi) когато от контекста не става ясно дали някои от пътническите услуги ще бъдат предоставени на пътуващия като част от група и, ако това е така — когато е възможно, приблизителния размер на групата;
 - vii) когато използването от пътуващия на други туристически услуги зависи от ефективната устна комуникация — езика, на който тези услуги ще бъдат извършени; и
 - viii) дали пътуването или ваканцията са като цяло подходящи за лица с ограничена подвижност, както и, при поискване от страна на пътуващия, точна информация дали пътуването или ваканцията са подходящи с оглед на потребностите на пътуващия;
- б) търговските наименования и географските адреси на организатора и на търговеца на дребно, ако има такъв, както и телефонните им номера и, когато е приложимо, адресите на електронните им пощи;
- в) общата цена на пакета с включени данъци, а когато е приложимо и с включени всички допълнителни такси, налози и други разходи или, ако тези разходи не могат да бъдат изчислени в разумна степен преди сключването на договора, посочване на вида допълнителни разходи, които може да се наложи да бъдат заплатени от пътуващия;
- г) условията на плащане, включително всякакви суми или процент от цената, които трябва да бъдат платени като първоначална вноска, и срока за изплащане на остатъка, или финансовите гаранции, които пътуващият трябва да заплати или предостави;
- д) минималния брой участници, необходим за провеждане на предвидения туристически пакет, и крайния срок, посочен в член 12, параграф 3, буква а), за евентуално прекратяване на договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, ако този брой не е набран;

- е) обща информация за паспортните и визовите изисквания, включително приблизителни срокове за получаване на визи, и информация във връзка със здравните изисквания в държавата на местоназначението;
- ж) информация за възможността пътуващият да прекрати договора по всяко време, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, и след като заплати подходяща такса за прекратяване, или, когато е приложимо, изискванията от организатора стандартни такси за прекратяване, в съответствие с член 12, параграф 1;
- з) информация за сключването — по желание или задължително — на застрахователна полица за покриване на разходите при прекратяване на договора от страна на пътуващия или на разходите за съдействие, включително репатриране, в случай на злополука, болест или смърт;

За сключените по телефона договори за пакетни туристически пътувания организаторът и, когато е приложимо — търговецът на дребно, предоставят на пътуващия стандартната информация, посочена в приложение I, част Б, и информация, предвидена в букви а) — з) от първата алинея.

2. По отношение на туристическите пакети, определени в член 3, точка 2, буква б), подточка в), организаторът и търговецът, на когото са предадени данните, гарантират, че преди пътуващият да бъде обвързан от договор или друга съответна оферта, всеки от тях му предоставя информацията, посочена в параграф 1, първа алинея, букви а) — з) от настоящия член, доколкото тази информация има отношение към пътническите услуги, които предлагат. Същевременно организаторът предоставя и стандартната информация, посочена в приложение I, част В.

3. Информацията по параграфи 1 и 2 се предоставя по ясен, разбираем и видим начин. Когато тази информация се предоставя в писмена форма, тя трябва да е четливо изписана.

Член 6

Обвързващ характер на преддоговорната информация и сключване на договора за пакетно туристическо пътуване

1. Държавите членки правят необходимото, за да се гарантира, че информацията, предоставена на пътуващия съгласно член 5, параграф 1, първа алинея (букви а), в), г), д) и ж), съставлява неразделна част от договора за пакетно туристическо пътуване и не може да бъде променяна, освен ако договарящите се страни не се споразумеят изрично за друго. Организаторът и, когато е приложимо — търговецът на дребно, съобщават на пътуващия всички промени на преддоговорната информация по ясен, разбираем и видим начин преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване.

2. Ако организаторът и, когато е приложимо — търговецът на дребно, не са спазили изискванията относно информацията за допълнителните такси, налози или други разходи по член 5, параграф 1, първа алинея, буква в) преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване, пътуващият не заплаща тези такси, налози или други разходи.

Член 7

Съдържание на договора за пакетно туристическо пътуване и документи, които трябва да бъдат представени, преди започване на изпълнението на туристическия пакет

1. Държавите членки гарантират, че договорите за пакетно туристическо пътуване са изготвени на ясен и разбираем език и, доколкото са в писмена форма, са четливо изписани. При сключване на договора за пакетно туристическо пътуване или без необосновано забавяне след това, организаторът или търговецът на дребно предоставя на пътуващия копие от договора или потвърждение на договора на траен носител. Ако договорът за пакетно туристическо пътуване е бил сключен във физическото присъствие на страните по договора, пътуващият има право да поиска хартиен екземпляр.

По отношение на договорите извън търговския обект по смисъла на член 2, точка 8 от Директива 2011/83/ЕС на пътуващия се предоставя копие или потвърждение на договора за пакетно туристическо пътуване на хартия или, ако той се съгласи, на друг траен носител.

2. В договора за пакетно туристическо пътуване или потвърждението на договора се описва цялото съдържание на договореното, което включва цялата информация, посочена в член 5, параграф 1, първа алинея, букви а) — з), както и следната информация:

- а) специалните изисквания на пътуващия, приети от организатора;

- б) информация, че организаторът:
- и) носи отговорност за надлежното изпълнение на всички включени пътнически услуги в съответствие с член 13; и
 - ii) е задължен да окаже съдействие в съответствие с член 16, ако пътуващият изпадне в затруднение;
- в) наименованието на образуванието, което отговаря за защитата при несъстоятелност, и неговите данни за връзка, включително географския му адрес, а когато е приложимо и наименованието на компетентния орган, определен от съответната държава членка за тази цел, както и неговите данни за връзка;
- г) наименованието, адреса, телефонния номер, адреса на електронната поща и, когато е приложимо, номера на факса на местния представител на организатора, на звено за контакт или друга служба, които да позволят на пътуващия да осъществи бърза връзка и ефикасна комуникация с организатора, да търси съдействие при затруднение или да подаде оплакване във връзка с установено несъответствие в хода на изпълнението на туристическия пакет;
- д) информация, че от пътуващия се изисква да съобщава за всяка липса на съответствие, която той забележи в хода на изпълнението на туристическия пакет, съгласно член 13, параграф 2;
- е) когато малолетни или непълнолетни лица, непридружавани от родител или друго упълномощено лице, пътуват въз основа на договор за пакетно туристическо пътуване, включващо настаняване, се предоставя информация, която позволява пряк контакт с малолетното или непълнолетното лице или с отговорното за него лице в мястото на престой на малолетното или непълнолетното лице;
- ж) информация за наличните вътрешни процедури за разглеждане на жалби и за алтернативните механизми за разрешаване на спорове („АРС“) съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ и когато е приложимо — информация за структурата за АРС, в чийто обхват попада търговецът, и за платформата за онлайн решаване на спорове съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета ⁽²⁾;
- з) информация за правото на пътуващия да прехвърли договора на друг пътуващ съгласно член 9.

3. По отношение на туристическите пакети, определени в член 3, точка 2, буква б), подточка v), търговецът, на когото са предадени данните, информира организатора за сключването на договора, водещ до създаването на пакет. Търговецът предоставя на организатора информацията, която му е необходима да изпълни задълженията си като такъв.

Веднага щом организаторът бъде информиран за създаването на пакет, той предоставя на пътуващия информацията, посочена в параграф 2, букви а) — з) на траен носител.

4. Информацията по параграфи 2 и 3 се поднася по ясен, разбираем и видим начин.

5. В разумен срок преди започване на изпълнението на туристическия пакет организаторът предоставя на пътуващия необходимите разписки, ваучери и билети, информация за часовете на отпътуване по разписание и, когато е приложимо, информация за крайния срок за регистрация, както и за часовете по разписание на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането.

Член 8

Тежест на доказване

По отношение на спазването на изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата глава, тежестта на доказване се носи от търговеца.

⁽¹⁾ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

⁽²⁾ Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

ГЛАВА III

ПРОМЕНИ В ДОГОВОРА ЗА ПАКЕТНО ТУРИСТИЧЕСКО ПЪТУВАНЕ, ПРЕДИ ЗАПОЧВАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ ПАКЕТ

Член 9

Прехвърляне на договора за пакетно туристическо пътуване на друг пътувач

1. Държавите членки гарантират, че пътуващият може да прехвърли договора за пакетно туристическо пътуване на лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към въпросния договор, след като на траен носител е дал на организатора предизвестие в разумен срок преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Предизвестие, дадено не по-късно от седем дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет при всички случаи се смята за извършено в разумен срок.
2. Лицето, което прехвърля, и лицето, на което се прехвърля договорът за пакетно туристическо пътуване, са солидарно отговорни за заплащане на оставащата сума по договора и за всички допълнителни такси, налози или други разходи, произтичащи от прехвърлянето. Организаторът информира прехвърлящия за действителните разходи по прехвърлянето. Тези разходи не могат да бъдат неоправдано високи и не могат да превишават действителните разходи, направени от организатора поради прехвърлянето на договора за пакетно туристическо пътуване.
3. Задължение на организатора е да представи на прехвърлящия доказателства за допълнителните такси, налози и други разходи, произтичащи от прехвърлянето на договора за пакетно туристическо пътуване.

Член 10

Промяна на цената

1. Държавите членки правят необходимото, за да се гарантира, че след сключването на договора за пакетно туристическо пътуване цените могат да се повишават само ако в договора изрично е предвидена тази възможност и ако е посочено, че пътуващият има право на намаление на цената по параграф 4. В този случай в договора за пакетно туристическо пътуване се посочва как се изчислява промяната на цената. Увеличаване на цената е възможно по изключение като пряко следствие от промени във:
 - а) цената на превоза на пътници в резултат на разходите за гориво или други източници на енергия;
 - б) размера на данъците или таксите върху включените в договора пътнически услуги, наложени от трета страна, която не участва пряко в изпълнението на туристическия пакет, включително туристически такси, такси за кацане или такси за отвеждане към или слизане от борда в пристанища и летища; или
 - в) обменните курсове, отнасящи се за пакета.
2. Ако увеличението на цената, посочено в параграф 1 от настоящия член, надхвърля 8 % от общата цена на туристическия пакет, се прилага член 11, параграфи 2 и 5.
3. Независимо от неговия размер, увеличение на цената е възможно само ако организаторът е уведомил пътуващия за него ясно и разбираемо, заедно с обосновка за това увеличение и изчисления, представени на траен носител, не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет.
4. Ако договорът за пакетно туристическо пътуване предвижда възможността за увеличение на цената, пътуващият има право на намаление на цената, съответстващо на намаление на разходите, посочени в параграф 1, букви а), б) и в), което става след сключването на договора до започване на изпълнението на туристическия пакет.
5. В случай на намаление на цената организаторът има право да приспадне действителните административни разходи, произтичащи от възстановяването на дължимата сума на пътуващия. По искане на пътуващия организаторът представя доказателства за тези административни разходи.

Член 11

Промяна на други клаузи от договора за пакетно туристическо пътуване

1. Държавите членки гарантират, че преди започване на изпълнението на туристическия пакет организаторът не може да изменя едностранно клаузи на договора за пакетно туристическо пътуване, различни от цената, в съответствие с член 10, освен ако:

- а) организаторът си е запазил това право в договора;
- б) промяната е незначителна; и
- в) организаторът информира пътуващия за промяната по ясен, разбираем и видим начин на траен носител.

2. Ако преди започване на изпълнението на туристическия пакет организаторът бъде принуден да промени значително някоя от основните характеристики на пътническите услуги по член 5, параграф 1, първа алинея, буква а) или не може да изпълни някое от специалните изисквания по член 7, параграф 2, буква а), или предложи да увеличи цената на пакета с повече от 8 % съгласно член 10, параграф 2, пътуващият може в посочен от организатора разумен срок:

- а) да приеме предложената промяна или
- б) да прекрати договора без да заплаща такса за прекратяване на договора.

Ако пътуващият прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, той може да приеме туристически пакет заместител, когато организаторът предлага такъв, ако е възможно, със същото или по-високо качество.

3. Без необосновано забавяне организаторът информира пътуващия по ясен, разбираем и видим начин на траен носител за:

- а) предложените промени, посочени в параграф 2, и по целесъобразност в съответствие с параграф 4, въздействието им върху цената на туристическия пакет;
- б) разумния срок, в рамките на който пътуващият да уведоми организатора за решението си съгласно параграф 2;
- в) последиците съгласно приложимото национално право, ако пътуващият не реагира в рамките на срока по буква б); и
- г) когато е приложимо, предложеният туристически пакет заместител и неговата цена.

4. Ако измененията на договора за пакетно туристическо пътуване, посочени в параграф 2, първа алинея, или туристическият пакет заместител, посочен в параграф 2, втора алинея, водят до по-ниско качество или стойност на туристическия пакет, пътуващият има право на съответно намаление на цената.

5. Ако договорът за пакетно туристическо пътуване бъде прекратен съгласно параграф 2, първа алинея, буква б) от настоящия член и пътуващият не приеме туристически пакет заместител, организаторът възстановява всички плащания, които е получил от пътуващия или от негово име, без необосновано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора. Член 14, параграфи 2, 3, 4, 5 и 6 се прилагат съответно.

Член 12

Прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване и право на отказ от договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет

1. Държавите членки гарантират, че пътуващият може да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато пътуващият прекрати договора съгласно настоящия параграф, той може да бъде задължен да заплати на организатора подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. В договора за пакетно туристическо пътуване могат да бъдат предвидени разумни по размер стандартни такси за прекратяване на договора, изчислени въз основа на момента, в който се прекратява договорът преди започване на изпълнение на туристическия пакет и очакваните икономии на разходи и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги. При липсата на стандартни такси за прекратяване на договора, размерът на таксата за прекратяване съответства на цената на туристическия пакет, от която се приспадат икономии на разходи и приходите от алтернативно реализиране на пътническите услуги. По искане на пътуващия организаторът представя обосновка за размера на таксите за прекратяване на договора.

2. Независимо от параграф 1 пътуващият има право да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никаква такса за прекратяване на договора в случай на непредотвратими и извънредни обстоятелства, настъпили в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. При прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване съгласно настоящия параграф пътуващият има право на пълно възстановяване на всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение.
3. Организаторът може да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване и да възстанови на пътуващия изцяло всички плащания, направени за туристическия пакет, без да дължи допълнително обезщетение, ако:
- набраният брой участници в туристическия пакет е по-малък от минималния брой, посочен в договора, и организаторът уведомява пътуващия за прекратяването на договора в определения в договора срок, но не по-късно от:
 - 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет в случай на пътувания с продължителност по-голяма от шест дни;
 - седем дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет в случай на пътувания с продължителност от два до шест дни;
 - 48 часа преди започване на изпълнението на туристическия пакет в случай на пътувания с продължителност по-малка от два дена;
- или
- организаторът е възпрепятстван да изпълни договора поради непредотвратими и извънредни обстоятелства и е уведомил пътуващия за прекратяването на договора без необосновано забавяне и преди започване на изпълнението на туристическия пакет.
4. Организаторът възстановява всички суми, дължими по параграфи 2 и 3, а по отношение на параграф 1 възстановява всички плащания, направени за пакета от пътуващия или от негово име, след приспадане на съответната такса за прекратяване на договора. Тези дължими суми или плащания се възстановяват на пътуващия без необосновано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване.
5. По отношение на договори извън търговския обект държавите членки могат да предвидят в националното си право, че пътуващият разполага с правото да се откаже от договора за пакетно туристическо пътуване в 14-дневен срок, без да посочва причини за това.

ГЛАВА IV

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ ПАКЕТ

Член 13

Отговорност за изпълнението на туристическия пакет

1. Държавите членки гарантират, че организаторът носи отговорност за изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, независимо дали те се извършват от него или от други доставчици на пътнически услуги.

Държавите членки могат да запазят или да въведат в националното си право разпоредби, съгласно които търговецът на дребно също носи отговорност за изпълнението на туристическия пакет. В такъв случай разпоредбите на член 7 и глава III, настоящата глава и глава V, които се прилагат спрямо организатора, се прилагат също *mutatis mutandis* за търговеца на дребно.

2. Пътуващият уведомява организатора без необосновано забавяне, като се отчитат конкретните за случая обстоятелства, за всяка липса на съответствие, която установи при изпълнението на пътническа услуга, включена в договора за пакетно туристическо пътуване.

3. Ако някоя от пътническите услуги не се изпълнява съгласно предвиденото в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът коригира липсата на несъответствие, освен ако:

- това е невъзможно; или
- предполага непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите пътнически услуги.

Ако организаторът, в съответствие с буква а) или буква б) от първа алинея от настоящия параграф, не коригира липсата на съответствие, се прилага член 14.

4. Без да се засягат изключенията по параграф 3, ако организаторът не коригира липсата на съответствие в рамките на разумен срок, определен от пътуващия, последният може сам да направи това и да поиска възстановяване на необходимите разходи. Не е необходимо пътуващият да определя срок, ако организаторът откаже да поправи липсата на съответствие или ако е наложително корекцията да бъде извършена незабавно.

5. Когато значителна част от пътническите услуги не може да бъде изпълнена съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът предлага, без допълнителни разходи за пътуващия, подходящи алтернативни услуги, когато е възможно, със същото или по-високо качество от предвидените в договора, за продължаването на изпълнението на туристическия пакет, включително когато връщането на пътуващия до началния пункт на пътуването не е осигурено съгласно уговореното.

Ако предложените алтернативни услуги водят до пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът предлага на пътуващия подходящо намаление на цената.

Пътуващият може да отхвърли предложените алтернативни услуги само ако същите са несъвместими с уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване или ако предложеното намаление на цената е неадекватно.

6. Когато липсата на съответствие съществено засяга изпълнението на туристическия пакет и организаторът не успее да поправи тази липса в рамките на разумен срок, определен от пътуващия, пътуващият може да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване без да заплаща такса за прекратяване на договора и, по целесъобразност, да поиска, в съответствие с член 14, намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди.

Ако е невъзможно да се предложат алтернативни услуги или ако пътуващият отхвърли предложените алтернативни услуги в съответствие с параграф 5, трета алинея от настоящия член, пътуващият има право, при целесъобразност, на намаляване на цената и/или обезщетение за претърпените вреди в съответствие с член 14 без да се прекратява договорът за пакетно туристическо пътуване.

Ако пакетът включва превоз на пътници в случаите, посочени в първа и втора алинея, организаторът осигурява и завръщането на пътуващия с равностоен транспорт без неоснователно забавяне и без допълнителни разходи за него.

7. Доколкото поради непредотвратими и извънредни обстоятелства не е възможно да се гарантира завръщането на пътуващия, както е уговорено в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът поема разходите за необходимото настаняване по възможност от равностойна категория за не повече от три нощувки за всеки пътуващ. Когато в законодателството на Съюза в областта на правата на пътниците са предвидени по-големи срокове по отношение на съответните транспортни средства за връщането на пътуващия, се прилагат тези срокове.

8. Ограничението на разходите по параграф 7 от настоящия член не се прилага по отношение на лицата с ограничена подвижност съгласно определението в член 2, буква а) от Регламент (ЕО) № 1107/2006, както и по отношение на придружавашите ги лица, бременните жени, малолетните и непълнолетните лица без придружител, както и лицата, нуждаещи се от специална медицинска помощ, при условие че организаторът е бил уведомен за особените им нужди най-малко 48 часа преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Организаторът не може да се позовава на непредотвратими и извънредни обстоятелства, за да ограничи отговорността по параграф 7 от настоящия член, ако съответният доставчик на услуги за превоз не може да се позовава на такива обстоятелства съгласно приложимото законодателство на Съюза.

Член 14

Намаление на цената и обезщетение за претърпени вреди

1. Държавите членки гарантират, че пътуващият има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало липса на съответствие, освен ако организаторът докаже, че липсата на съответствие се дължи на пътуващия.

2. Пътуващият има право да получи обезщетение от организатора за всички вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с договора. Обезщетението се извършва без необосновано забавяне.

3. Пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, ако организаторът докаже, че липсата на съответствие:
- се дължи на пътуващия;
 - се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и не може да се предвиди или избегне; или
 - се дължи на непредотвратими и извънредни обстоятелства.
4. Доколкото международните конвенции, обвързващи Съюза, ограничават размера на обезщетението или условията, при които то се дължи от доставчик, извършващ пътническа услуга, която е част от туристически пакет, същите ограничения се прилагат и за организатора. Доколкото международните конвенции, които не са обвързващи за Съюза, ограничават обезщетението, което се дължи от доставчика на услуги, държавите членки могат да ограничат в съответен размер обезщетението, което трябва да се изплати от организатора. В други случаи в договора за пакетно туристическо пътуване може да се предвижда ограничение за обезщетението, което се дължи от организатора, при условие че това ограничение не се прилага за телесни повреди или вреди, причинени умишлено или поради небрежност, и не възлиза на по-малко от тройния размер на общата цена на пакета.
5. Правото на обезщетение или на намаление на цената съгласно настоящата директива не засяга правата на пътуващите съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004, Регламент (ЕО) № 1371/2007, Регламент (ЕО) № 392/2009 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾, Регламент (ЕС) № 1177/2010 и Регламент (ЕС) № 181/2011 и съгласно международните конвенции. Пътуващите имат право да предявяват правни претенции съгласно настоящата директива и съгласно посочените регламенти и международни конвенции. Обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно настоящата директива, и обезщетението или намалението на цената, предоставени съгласно посочените регламенти и международни конвенции, се приспадат едно от друго, за да се избегне свръхкомпенсиране.
6. Давностният срок за предявяване на правните претенции по настоящия член не може да бъде по-кратък от две години.

Член 15

Възможност за осъществяване на контакт с организатора посредством търговеца на дребно

Без да се засяга член 13, параграф 1, втора алинея, държавите членки гарантират възможността пътуващият да отправя съобщения, искания или жалби във връзка с изпълнението на пакета пряко до търговеца на дребно, чрез когото е закупен пакетът. Търговецът на дребно препраща тези съобщения, искания или жалби на организатора без необосновано забавяне.

За целите на спазването на сроковете или давностните срокове получаването на посочените в първа алинея съобщения, искания или жалби от търговеца на дребно се счита за получаване от страна на организатора.

Член 16

Задължение за оказване на съдействие

Държавите членки гарантират, че организаторът без необосновано забавяне оказва подходящо съдействие на изпаднал в затруднение пътуващ, включително при обстоятелствата, посочени в член 13, параграф 7, и по-специално:

- като осигури подходяща информация относно услугите в областта на здравеопазването, местните власти и консулските услуги; и
- като окаже съдействие на пътуващия да осъществи комуникации от разстояние и като помогне на пътуващия да намери алтернативни пътнически услуги.

Организаторът може да изисква заплащането на разумна такса за такова съдействие, ако затруднението е предизвикано умишлено или по небрежност от страна на пътуващия. Във всички случаи тази такса не може да надвишава действителните разходи, възникнали за организатора.

⁽¹⁾ Регламент (ЕО) № 392/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно отговорността на превозвачите на пътници по море в случай на произшествия (ОВ L 131, 28.5.2009 г., стр. 24).

ГЛАВА V

ЗАЩИТА ПРИ НЕСЪСТОЯТЕЛНОСТ

Член 17

Ефективност и обхват на защитата при несъстоятелност

1. Държавите членки гарантират, че установените на тяхна територия организатори, предоставят обезпечение за възстановяване на всички плащания, направени от пътуващите или от тяхно име, доколкото съответните услуги не са били изпълнени в резултат на несъстоятелност на организатора. Ако превозът на пътници е включен в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторите предоставят и обезпечение за репатрирането на пътуващите. Може да бъде предложено продължаване на туристическия пакет.

Организаторите, които не са установени в държава членка и които продават или предлагат за продажба туристически пакети в държава членка или които по някакъв начин насочват подобни дейности към държава членка, са задължени да предоставят обезпечение съгласно правото на тази държава членка.

2. Обезпечението, посочено в параграф 1, е ефективно и покрива разумно предвидими разходи. То покрива размера на плащанията, извършени от пътуващия или от негови име по отношение на туристическите пакети, като се отчита продължителността на периода между първоначалната вноска и последната вноска и изпълнението на туристическия пакет, както и очакваните разходи за репатриране на пътниците при несъстоятелност на организатора.

3. Защитата на организатора при несъстоятелност е в полза на пътуващите независимо от местопребиваването им, мястото на заминаване или на продажба на пакета и независимо от държавата членка, в която се намира образуванието, което отговаря за защита при несъстоятелност.

4. Когато изпълнението на туристическия пакет е засегнато от несъстоятелността на организатора, обезпечението се предоставя безплатно, за да се гарантира репатрирането и при необходимост финансирането на наставянето преди репатрирането.

5. За пътнически услуги, които не са били предоставени, възстановяването на платените суми се извършва без необосновано забавяне по искане на пътуващия.

Член 18

Взаимно признаване на защитата при несъстоятелност и административно сътрудничество

1. Всяка защита при несъстоятелност, предоставена от организатор съгласно разпоредбите за транспониране на член 17 на държавата членка, в която е установен организаторът, се признава от държавите членки за отговаряща на изискванията на собствените им национални разпоредби за транспониране на член 17.

2. Държавите членки определят централни звена за контакт за улесняване на административното сътрудничество и надзора на организаторите, които работят в различни държави членки. Те съобщават координатите за връзка на тези звена за контакт на останалите държави членки и на Комисията.

3. Централните звена за контакт си предоставят едно на друго цялата необходима информация относно националните си изисквания за защита при несъстоятелност и относно образуванието или образуванията, които отговарят за защита при несъстоятелност за отделни организатори, установени на тяхна територия. Тези звена за контакт си предоставят взаимно достъп до наличните списъци на организаторите, които са изпълнили задълженията си във връзка със защитата при несъстоятелност. Всички подобни списъци са публично достъпни, включително онлайн.

4. Ако една държава членка има съмнения относно защитата при несъстоятелност на организатор, тя иска пояснения от държавата членка, в която е установен организаторът. Държавите членки отговарят на запитванията от други държави членки възможно най-бързо в зависимост от спешността и сложността на въпроса. При всички случаи първоначален отговор се дава най-късно в рамките на 15 работни дни от получаването на искането.

ГЛАВА VI

СВЪРЗАНИ ПЪТНИЧЕСКИ УСЛУГИ

Член 19

Защита при несъстоятелност и изисквания за предоставяне на информация при свързани пътнически услуги

1. Държавите членки гарантират, че търговците, които посредничат за свързани пътнически услуги, предоставят обезщетение за възстановяване на всички плащания, получени от пътуващите, доколкото пътническа услуга, която е част от свързана пътническа услуга, не се извършва в резултат на тяхната несъстоятелност. Ако тези търговци са страната, отговорна за превоза на пътниците, обезщетението покрива също тяхното репатриране. Член 17, параграф 1, втора алинея, член 17, параграфи 2—5 и член 18 се прилагат *mutatis mutandis*.

2. Преди пътуващият да бъде обвързан от какъвто и да било договор, който води до иницирането на свързана пътническа услуга, или от каквато и да било съответна оферта, търговецът, посредничещ за свързани пътнически услуги, включително когато търговецът не е установен в държава членка, но по някакъв начин насочва тези дейности към държава членка, посочва по ясен, разбираем и видим начин, че пътуващият:

- а) няма да се ползва от никое от правата, които по настоящата директива се прилагат изключително за туристически пакети, и че всеки доставчик на услуги ще отговаря единствено за точното изпълнение на предлаганата от него услуга по договора; както и
- б) ще се ползва от защитата при несъстоятелност съгласно параграф 1.

За да спазва настоящия параграф, търговецът, посредничещ за свързани пътнически услуги, предоставя на пътуващия посочената информация чрез съответния формуляр за стандартна информация, предвиден в приложение II или, в случаите когато специфичният вид свързана пътническа услуга не е предвиден в никой от формулярите в посоченото приложение, предоставя аналогична на съдържащата се в тях информация.

3. Когато търговецът, който посредничи за свързани пътнически услуги, не спазва изискванията по параграфи 1 и 2 от настоящия член, по отношение на пътническите услуги, включени в свързаната пътническа услуга, се прилагат правата и задълженията, посочени в членове 9 и 12 и глава IV.

4. Когато свързана пътническа услуга е резултат от сключването на договор между пътуващ и търговец, който не посредничи за свързаната пътническа услуга, този търговец информира търговеца, посредничещ за свързаната пътническа услуга, за сключването на съответния договор.

ГЛАВА VII

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Член 20

Специфични задължения на търговеца на дребно, когато организаторът е установен извън Европейското икономическо пространство

Без да се засяга член 13, параграф 1, втора алинея, когато организаторът е установен извън Европейското икономическо пространство, търговецът на дребно, установен в някоя от държавите членки, е обвързан от задълженията, предвидени за организаторите в глави IV и V, освен ако не представи доказателства, че организаторът е изпълнил изискванията по посочените глави.

Член 21

Отговорност за грешки при извършване на резервация

Държавите членки гарантират, че паден търговец носи отговорност за всички грешки, допуснати в резултат на технически дефекти в системата за резервации, за които той е отговорен, и — когато е приел да уреди резервацията на туристически пакет или на пътнически услуги, които са част от свързани пътнически услуги — за грешките, допуснати в процеса на резервиране.

Търговецът не носи отговорност за грешки при резервацията, които се дължат на пътуващия или са причинени от непредотвратими и извънредни обстоятелства.

Член 22

Регресни права

Когато организатор или, съгласно член 13, параграф 1, втора алинея или член 20, търговец на дребно изплати обезщетение, предостави намаление на цената или изпълни останалите си задължения, произтичащи от настоящата директива, държавите членки гарантират, че организаторът или търговецът на дребно има регресен иск към всяко трето лице, допринесло за събитието, станало причина за предоставяне на обезщетението, намаляването на цената или изпълнението на друго задължение.

Член 23

Императивен характер на директивата

1. Декларирането от страна на организатор на туристически пакет или от страна на търговец, посредничещ за свързана пътническа услуга, че той действа изключително като доставчик на пътническа услуга, като посредник или в каквото и да било друго качество, или че даден туристически пакет или дадена свързана пътническа услуга не представлява туристически пакет или свързана пътническа услуга, не освобождава организатора или търговеца от задълженията, които му налага настоящата директива.
2. Пътуващите не могат да се отказват от правата, предоставени им от националните мерки за транспониране на настоящата директива.
3. Договорните клаузи или изявленията на пътуващия, които пряко или косвено водят до отказ или ограничаване на правата на пътуващите, предоставени им от настоящата директива, или които имат за цел да се заобиколи прилагането на директивата, не са обвързващи за пътуващия.

Член 24

Прилагане

Държавите членки осигуряват наличието на подходящи и ефективни средства за гарантиране на спазването на настоящата директива.

Член 25

Санкции

Държавите членки определят правила за санкциите, приложими при нарушаване на националните разпоредби, приети в изпълнение на настоящата директива, и вземат всички необходими мерки за гарантиране, че тези правила се прилагат. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

Член 26

Доклад от Комисията и преглед

В срок до 1 януари 2019 г. Комисията представя доклад на Европейския парламент и Съвета относно разпоредбите на настоящата директива, които се прилагат за резервациите онлайн, направени на различни пунктове за продажби, и определянето на тези резервации като туристически пакети, свързани пътнически услуги или самостоятелни пътнически услуги, и по-специално относно определението на „туристически пакет“ по член 3, точка 2, буква б), подточка v) и дали е целесъобразно да бъде изменено или разширено това определение.

В срок до 1 януари 2021 г. Комисията представя на Европейския парламент и Съвета общ доклад относно прилагането на настоящата директива.

Докладите, посочени в първа и втора алинея се придружават при необходимост от законодателни предложения.

Член 27

Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и на Директива 2011/83/ЕС

1. Точка 5 от приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 се заменя със следното:

„5. Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета (*)

(*) Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).“

2. Член 3, параграф 3, буква ж) от Директива 2011/83/ЕС се заменя със следното:

„ж) за пакетни туристически пътувания съгласно определението в член 3, точка 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета (**).

Член 6, параграф 7, член 8, параграфи 2 и 6, членове 19, 21 и 22 от настоящата директива се прилагат *mutatis mutandis* за туристическите пакети съгласно определението в член 3, точка 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 по отношение на пътуващи, съгласно определението в член 3, точка 6 от посочената директива.

(**) Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).“

ГЛАВА VIII

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 28

Транспониране

1. Държавите членки приемат и публикуват не по-късно от 1 януари 2018 г. законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно предоставят на Комисията текста на тези разпоредби.
2. Те прилагат тези разпоредби от 1 юли 2018 г.
3. Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условието и редът за извършване на позоваването се определят от държавите членки.
4. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното законодателство, които приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 29

Отмяна

Директива 90/314/ЕИО се отменя, считано от 1 юли 2018 г.

Позоваванията на отменената директива се считат за позовавания на настоящата директива и се четат съгласно таблицата на съответствието в приложение III.

Член 30**Влизане в сила**

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 31**Адресати**

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Страсбург на 25 ноември 2015 година.

За Европейския парламент
Председател
M. SCHULZ

За Съвета
Председател
N. SCHMIT

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Част А

Формуляр за стандартната информация за договори за пакетно туристическо пътуване, когато е възможно използването на хиперлинкове

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството ХУ/дружествата ХУ ще носи(ят) пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

Освен това, в съответствие със законовите изисквания, дружеството ХУ/дружествата ХУ е/са предприели необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и, ако в туристическия пакет е включен транспорт, за осигуряване на Вашето репатриране в случай на несъстоятелност.

По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 [да се предостави под формата на хиперлинк]

Посредством този хиперлинк пътуващият ще получи следната информация:

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване.
- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в договора.
- На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с организатора или туристическия агент.
- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8 % от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Ако организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
- Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Ако преди започване на изпълнението на туристическия пакет, отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на съответно обезщетение.
- Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
- Освен това пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
- Ако след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни слуги, без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора без да заплащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а организаторът не е отстранил проблема.

- Пътуващите имат право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
- Ако организаторът или, в някои държави членки, търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. XY се ползват със защита при несъстоятелност в YZ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество]. Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на XY.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [ХИПЕРЛИНК]

Част Б

Формуляр за стандартна информация за договорите за пакетно туристическо пътуване в ситуации, различни от попадащите в обхвата на част А

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството XY/дружествата XY ще носи(ят) пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

Освен това, в съответствие със законовите изисквания, дружеството XY/дружествата XY е/са предприели необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и, ако в туристическия пакет е включен транспорт, за осигуряване на Вашето репатриране, в случай на несъстоятелност

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване.
- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в договора.
- На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с организатора или туристическия агент.
- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8 % от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Ако организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
- Пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Ако преди започване на изпълнението на туристическия пакет отговорният за туристическия пакета търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на съответно обезщетение.
- Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
- Освен това пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.

- Ако след започване на изпълнението на туристическия пакет, съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги, без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора без да заплащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а организаторът не е отстранил проблема.
- Пътуващият има право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
- Ако организаторът или, в някои държави членки, търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. ХУ се ползват със защита при несъстоятелност в YZ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество]. Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на ХУ.

[Уебсайт, на който може да се намери Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право]

Част В

Формуляр за стандартната информация при предаването на данни от организатора на друг търговец в съответствие с член 3, точка 2, буква б), подточка v)

Ако сключите договор с дружество АВ не по-късно от 24 часа след получаването на потвърдението за резервацията от дружество ХУ, пътническата услуга, предоставена от ХУ и АВ, ще представлява туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302.

Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружеството ХУ ще носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

Освен това, в съответствие със законовите изисквания, дружеството ХУ е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и, ако в туристическия пакет е включен транспорт, за осигуряване на Вашето репатриране в случай на несъстоятелност.

По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 [да се предостави под формата на хиперлинк]

Посредством хиперлинка пътуващият ще получи следната информация:

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за пътническите услуги преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване.
- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в договора.
- На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с организатора или туристическия агент.
- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8 % от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Ако организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.

- Пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Ако преди началото на изпълнение на туристическия пакет отговорният за туристическия пакет търговец анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на съответно обезщетение.
- Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора без да плащат такса за прекратяване на договора при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
- Освен това пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
- Ако след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора без да заплащат такса за прекратяване на договора, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а организаторът не е отстранил проблема.
- Пътуващите имат право също на намаление на цената и/или обезщетение за претърпените вреди, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
- Ако организаторът или, в някои държави членки, търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. ХУ се ползват със защита при несъстоятелност в УЗ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество]. Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на ХУ.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [ХИПЕРЛИНК]

ПРИЛОЖЕНИЕ II

Част А

Формуляр за стандартната информация, когато търговецът, посредничещ за предлагани онлайн свързани пътнически услуги по смисъла на член 3, точка 5, буква а), е превозвач, който продава двупосочен билет

Ако след избирането и заплащането на една пътническа услуга, резервите допълнителни пътнически услуги за своето пътуване или ваканция чрез нашето дружество/ХУ, НЯМА да се ползвате от правата, които се прилагат за туристически пакети съгласно Директива (ЕС) 2015/2302.

Следователно нашето дружество/ХУ няма да носи отговорност за точното изпълнение на допълнителни пътнически услуги. При проблеми моля да се обърнете към съответния доставчик на услугата.

Ако обаче резервите допълнителни пътнически услуги по време на същото посещение на уебсайта за резервации на нашето дружество/уебсайта за резервации на ХУ, пътническите услуги ще станат част от свързана пътническа услуга. В този случай ХУ разполага, в съответствие с изискванията на правото на ЕС, с осигурена защита за възстановяване на Вашите плащания към ХУ за услуги, които не са изпълнени поради несъстоятелността на ХУ, и при необходимост за Вашето репатриране. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на плащания в случай на несъстоятелност на съответния доставчик на услугата.

По-подробна информация относно защитата при несъстоятелност [да се предостави под формата на хиперлинк]

Чрез хиперлинка пътуващият ще получи следната информация:

ХУ се ползва със защита при несъстоятелност в YZ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество].

Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на ХУ.

Бележка: тази защита при несъстоятелност не обхваща договори с лица, различни от ХУ, които могат да се изпълняват въпреки несъстоятелността на ХУ.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [хиперлинк]

Част Б

Формуляр за стандартната информация, когато търговецът, посредничещ за предлагани онлайн свързани пътнически услуги по смисъла на член 3, точка 5, буква а), е търговец, различен от превозвач, който продава двупосочен билет

Ако след избирането и заплащането на една пътническа услуга резервите допълнителни пътнически услуги за своето пътуване или ваканция чрез нашето дружество/ХУ, НЯМА да се ползвате от правата, които се прилагат за туристически пакети съгласно Директива (ЕС) 2015/2302.

Следователно нашето дружество ХУ няма да носи отговорност за точното изпълнение на отделните пътнически услуги. При проблеми моля да се обърнете към съответния доставчик на услугата.

Ако обаче резервите допълнителни пътнически услуги по време на същото посещение на уебсайта за резервации на нашето дружество/уебсайта за резервации на ХУ, пътническите услуги ще станат част от свързана пътническа услуга. В този случай ХУ разполага, в съответствие с изискванията на правото на ЕС, с осигурена защита за възстановяване на Вашите плащания към ХУ за услуги, които не са изпълнени поради несъстоятелността на ХУ. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на плащания в случай на несъстоятелност на съответния доставчик на услугата.

По-подробна информация относно защитата при несъстоятелност [да се предостави под формата на хиперлинк]

Чрез хиперлинка пътуващият ще получи следната информация:

XY се ползва със защита при несъстоятелност в YZ [образованието, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество].

Пътуващите могат да се обърнат към това образование или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на XY.

Бележка: тази защита при несъстоятелност не обхваща договори с лица, различни от XY, които могат да се изпълняват въпреки несъстоятелността на XY.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [[ХИПЕРЛИНК](#)]

Част В

Формуляр за стандартната информация при свързани пътнически услуги по смисъла на член 3, точка 5, буква а), когато договорите се сключват в едновременното физическо присъствие на търговеца (различен от превозвач, който продава двупосочен билет) и пътуващия

Ако след избирането и заплащането на една пътническа услуга резервите допълнителни пътнически услуги за своето пътуване или ваканция чрез нашето дружество/XY, **НЯМА** да се ползвате от правата, които се прилагат за туристически пакети съгласно Директива (ЕС) 2015/2302.

Следователно нашето дружество XY няма да носи отговорност за точното изпълнение на отделни пътнически услуги. При проблеми моля да се обърнете към съответния доставчик на услугата.

Ако обаче резервите допълнителни пътнически услуги по време на същото посещение или контакт с нашето дружество/с XY, пътническите услуги ще станат част от свързана пътническа услуга. В този случай XY разполага, в съответствие с изискванията на правото на ЕС, с осигурена защита за възстановяване на Вашите плащания към XY за услуги, които не са изпълнени поради несъстоятелността на XY. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на плащания в случай на несъстоятелност на съответния доставчик на услугата.

XY се ползва със защита при несъстоятелност в YZ [образованието, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество].

Пътуващите могат да се обърнат към това образование или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на XY.

Бележка: тази защита при несъстоятелност не обхваща договори с лица, различни от XY, които могат да се изпълняват въпреки несъстоятелността на XY.

[Уебсайт, на който може да се намери Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право]

Част Г

Формуляр за стандартната информация, когато търговецът, посредничещ за предлагани онлайн свързани пътнически услуги по смисъла на член 3, точка 5, буква б), е превозвач, който продава двупосочен билет

Ако резервите допълнителни пътнически услуги за вашето пътуване или ваканция чрез този/тези хиперлинк(ове), **НЯМА** да се ползвате от правата, които се прилагат за туристически пакети съгласно Директивата (ЕС) 2015/2302.

Следователно нашето дружество/XY няма да носи отговорност за точното изпълнение на тези допълнителни пътнически услуги. При проблеми моля да се обърнете към съответния доставчик на услугата.

Ако обаче резервите допълнителни пътнически услуги чрез този/тези хиперлинк(ове) не по-късно от 24 часа след получаването на потвърдението за резервацията от нашето дружество/от XY, посочените туристически услуги ще станат част от свързана пътническа услуга. В този случай XY разполага, в съответствие с изискванията на правото на ЕС, с осигурена защита за възстановяване на Вашите плащания към XY за услуги, които не са изпълнени поради несъстоятелността на XY, и при необходимост за Вашето репатриране. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на плащания в случай на несъстоятелност на съответния доставчик на услугата.

По-подробна информация относно защитата при несъстоятелност [да се предостави под формата на хиперлинк]

Чрез съответния хиперлинк пътуващият ще получи следната информация:

XY се ползва със защита при несъстоятелност в YZ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество].

Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на XY.

Бележка: тази защита при несъстоятелност не обхваща договори с лица, различни от XY, които могат да се изпълняват въпреки несъстоятелността на XY.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [ХИПЕРЛИНК]

Част Д

Формуляр за стандартната информация, когато търговецът, посредничещ за предлагани онлайн свързани пътнически услуги по смисъла на член 3, точка 5, буква б), е търговец, различен от превозвач, който продава двупосочен билет

Ако резервите допълнителни пътнически услуги за вашето пътуване или ваканция чрез този/тези хиперлинк(ове), НЯМА да се ползвате от правата, които се прилагат за туристически пакети съгласно Директива (ЕС) 2015/2302.

Следователно нашето дружество/XY няма да носи отговорност за точното изпълнение на тези допълнителни пътнически услуги. При проблеми моля да се обърнете към съответния доставчик на услугата.

Ако обаче резервите допълнителни пътнически услуги чрез този/тези хиперлинк(ове) не по-късно от 24 часа след получаването на потвърдението за резервацията от нашето дружество/от XY, посочените пътнически услуги ще станат част от свързана пътническа услуга. В този случай XY разполага, в съответствие с изискванията на правото на ЕС, с осигурена защита за възстановяване на Вашите плащания към XY за услуги, които не са изпълнени поради несъстоятелността на XY. Моля, обърнете внимание, че това не осигурява възстановяване на плащания в случай на несъстоятелност на съответния доставчик на услугата.

По-подробна информация относно защитата при несъстоятелност [да се предостави под формата на хиперлинк]

Чрез съответния хиперлинк пътуващият ще получи следната информация:

XY се ползва със защита при несъстоятелност в YZ [образуването, отговарящо за защита при несъстоятелност, т.е. гаранционен фонд или застрахователно дружество].

Пътуващите могат да се обърнат към това образуване или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на XY.

Бележка: тази защита при несъстоятелност не обхваща договори с лица, различни от XY, които могат да се изпълняват въпреки несъстоятелността на XY.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право [ХИПЕРЛИНК]

ПРИЛОЖЕНИЕ III

Таблица на съответствието

Директива 90/314/ЕИО	Настоящата директива
Член 1	Член 1
Член 2, параграф 1	Член 3, точка 2 и член 2, параграф 2, буква а)
Член 2, параграф 2	Член 3, точка 8
Член 2, параграф 3	Член 3, точка 9
Член 2, параграф 4	Член 3, точка 6
Член 2, параграф 5	Член 3, точка 3
Член 3, параграф 1	Заличен
Член 3, параграф 2	Заличен, но основните елементи са включени в членове 5 и 6
Член 4, параграф 1, буква а)	Член 5, параграф 1, буква е)
Член 4, параграф 1, буква б)	Член 5, параграф 1, буква з), член 7, параграф 2, букви г) и е) и член 7, параграф 4
Член 4, параграф 2, буква а)	Член 7, параграф 2
Член 4, параграф 2, буква б)	Член 5, параграф 3 и член 7, параграфи 1 и 4
Член 4, параграф 2, буква в)	Заличен
Член 4, параграф 3	Член 9
Член 4, параграф 4	Член 10
Член 4, параграф 5	Член 11, параграфи 2 и 3
Член 4, параграф 6	Член 11, параграфи 2, 3 и 4 и член 12, параграфи 3 и 4
Член 4, параграф 7	Член 13, параграфи 5, 6 и 7
Член 5, параграф 1	Член 13, параграф 1
Член 5, параграф 2	Член 14, параграфи 2, 3 и 4, и член 16
Член 5, параграф 3	Член 23, параграф 3
Член 5, параграф 4	Член 7, параграф 2, буква д) и член 13, параграф 2
Член 6	Член 13, параграф 3
Член 7	Член 17 и член 18
Член 8	Член 4
Член 9, параграф 1	Член 28, параграф 1
Член 9, параграф 2	Член 28, параграф 4
Член 10	Член 31
Приложение, буква а)	Член 5, параграф 1, буква а), подточка i)
Приложение, буква б)	Член 5, параграф 1, буква а), подточка ii)
Приложение, буква в)	Член 5, параграф 1, буква а), подточка iii)

Директива 90/314/ЕИО	Настоящата директива
Приложение, буква г)	Член 5, параграф 1, буква д)
Приложение, буква д)	Член 5, параграф 1, буква а), подточка і)
Приложение, буква е)	Член 5, параграф 1, буква а), подточка v)
Приложение, буква ж)	Член 5, параграф 1, буква б)
Приложение, буква з)	Член 5, параграф 1, буква в) и член 10, параграф 1
Приложение, буква и)	Член 5, параграф 1, буква г)
Приложение, буква й)	Член 7, параграф 2, буква а)
Приложение, буква к)	Член 13, параграф 2