



Eiropas Savienības
Padome

Briselē, 2015. gada 21. maijā
(OR. en)

8969/15

**Starpiestāžu lieta:
2013/0246 (COD)**

**CONSOM 82
MI 319
TOUR 7
JUSTCIV 119
CODEC 732**

PIEZĪME

Sūtītājs:	Padomes Ģenerālsekretariāts
Saņēmējs:	Pastāvīgo pārstāvju komiteja/Padome
Temats:	<i>Gatavošanās Konkurētspējas padomes 2015. gada 28. un 29. maija sanāksmei</i> Priekšlikums – Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK - politiska vienošanās

Priekšlikums –

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2015/.../ES

par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ¹,

pēc apspriešanās ar Reģionu komiteju,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru ²,

tā kā:

¹ OV C , , ... lpp.

² Eiropas Parlamenta 2014. gada 12. marta nostāja (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta) un Padomes ... nostāja pirmajā lasījumā (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta).

- (1) Padomes Direktīvā 90/314/EEK³ ir paredzētas vairākas svarīgas patērētāju tiesības attiecībā uz kompleksajiem ceļojumiem, jo īpaši attiecībā uz informācijas prasībām, tirgotāju atbildību par kompleksā pakalpojuma sniegšanu un aizsardzību organizatora vai mazumtirgotāja maksātspējas gadījumā. Tomēr tiesiskais regulējums ir jāpielāgo tirgus attīstības tendencēm, lai tas būtu piemērotāks iekšējā tirgus vajadzībām un lai novērstu neskaidrības un tiesiskā regulējuma nepilnības.
- (2) Tūrismam ir būtiska nozīme Savienības ekonomikā, un kompleksie ceļojumi, kompleksās brīvdienas un kompleksās ekskursijas ("kompleksie pakalpojumi") ieņem nozīmīgu ceļojumu tirgus daļu. Kopš Direktīvas 90/314/EEK pieņemšanas minētais tirgus ir ievērojami mainījies. Papildus tradicionālajām izplatīšanas ķēdēm internets ir kļuvis arvien nozīmīgāks līdzeklis, caur kuru piedāvā ceļojumu pakalpojumus. Ceļojumu pakalpojumus apvieno ne tikai tradicionālo un iepriekš sagatavoto komplekso pakalpojumu veidā, bet ļoti bieži tos apvieno pēc individuāla pasūtījuma. Daudzi no šiem ceļojumu pakalpojumu apvienojumiem atrodas "pelēkajā zonā" no juridiskā viedokļa vai pilnīgi noteikti neietilpst Direktīvas 90/314/EEK piemērošanas jomā. Šīs direktīvas mērķis ir pielāgot aizsardzību minētajai attīstības gaitai, veicināt pārredzamību un palielināt juridisko noteiktību ceļotājiem un tirgotājiem.
- (3) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. pantā ir paredzēts, ka Savienība veicina augsta patērētāju aizsardzības līmeņa sasniegšanu, izmantojot pasākumus, kas pieņemti saskaņā ar LESD 114. pantu.
- (4) Direktīva 90/314/EEK piešķir plašu rīcības brīvību dalībvalstīm attiecībā uz transponēšanu; tādēļ joprojām saglabājas būtiskas atšķirības starp dalībvalstu tiesību aktiem. Tiesiskā regulējuma sadrumstalotība rada paaugstinātas izmaksas uzņēmumiem un šķēršļus tiem, kuri vēlas darboties pāri robežām, tādējādi ierobežojot patērētāju izvēli.

³ Padomes Direktīva 90/314/EEK (1990. gada 13. jūnijs) par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām (OV L 158, 23.6.1990., 59. lpp.).

- (5) Saskaņā ar LESD 26. panta 2. punktu un 49. pantu iekšējais tirgus aptver telpu bez iekšējām robežām, kurā ir nodrošināta preču un pakalpojumu brīva aprīte un brīvība veikt uzņēmējdarbību. No komplekso ceļojumu līgumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem izrietošo tiesību un pienākumu saskaņošana ir nepieciešama, lai šajā jomā izveidotu faktiski darbojošos iekšējo tirgu patērētājiem, pareizi līdzsvarojot augstu patērētāju aizsardzības līmeni un uzņēmumu konkurētspēju.
- (6) Komplekso ceļojumu tirgus pārrobežu potenciāls Savienībā pašlaik nav pilnībā izmantots. Atšķirības noteikumos par ceļotāju aizsardzību dažādās dalībvalstīs attur ceļotājus no vienas dalībvalsts iegādāties kompleksos pakalpojumus un saistītus ceļojumu pakalpojumus citā dalībvalstī, un līdzīgi tās attur arī organizatorus un mazumtirgotājus no vienas dalībvalsts pārdot šādus pakalpojumus citā dalībvalstī. Lai patērētāji un uzņēmumi varētu pilnībā izmantot iekšējā tirgus priekšrocības, vienlaikus nodrošinot augstu patērētāju aizsardzības līmeni visā Savienībā, ir nepieciešams turpināt tuvināt dalībvalstu tiesību aktus par kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem.
- (7) Lielākā daļa ceļotāju, kas iegādājas kompleksos pakalpojumus, ir patērētāji Savienības patērētāju aizsardzības tiesību izpratnē. Tajā pašā laikā ne vienmēr ir viegli nošķirt patērētājus un mazo uzņēmumu pārstāvjus vai profesionāļus, kas rezervē ceļojumus saistībā ar savu uzņēmējdarbību vai profesiju, izmantojot tos pašus rezervēšanas kanālus kā patērētāji. Šādiem ceļotājiem bieži ir vajadzīgs līdzīgs aizsardzības līmenis. Turpretim pastāv uzņēmumi vai organizācijas, kas organizē ceļojumus, pamatojoties uz vispārēju nolīgumu, kas bieži noslēgts par vairākiem ceļojumu pakalpojumiem vai uz konkrētu laikposmu, piemēram, ar ceļojumu aģentūru. Šāda veida ceļojumu organizēšanai nav vajadzīgs patērētājiem paredzētais aizsardzības līmenis. Tādēļ šī direktīva būtu jāattiecina uz personām, kas dodas darījuma braucienos, tostarp brīvo profesiju pārstāvjiem, pašnodarbinātajiem vai citām fiziskām personām, ja viņu ceļojumu organizēšana nenotiek, balstoties uz vispārēju nolīgumu. Lai izvairītos no sajukuma ar termina "patērētājs" definīciju citos Savienības patērētāju tiesību aizsardzības aktos, personas, ko aizsargā saskaņā ar šo direktīvu, būtu jāsauc par "ceļotājiem".

- (8) Tā kā ceļojumu pakalpojumus var apvienot daudzos dažādos veidos, ir lietderīgi par kompleksajiem pakalpojumiem uzskatīt visus ceļojumu pakalpojumu apvienojumus, kam piemīt pazīmes, kuras ceļotāji parasti saista ar komplekso pakalpojumu, jo īpaši, ja atsevišķi ceļojumu pakalpojumi ir apvienoti vienā ceļojumu produktā, par kura pienācīgu sniegšanu atbildību uzņemas organizators. Saskaņā ar Eiropas Savienības Tiesas praksi ⁴ nevajadzētu būt atšķirībai, vai ceļojumu pakalpojumus apvieno pirms jebkādas saskares ar ceļotāju vai pēc ceļotāja pieprasījuma, vai saskaņā ar ceļotāja izdarīto izvēli. Tie paši principi būtu jāpiemēro neatkarīgi no tā, vai rezervācija veikta ceļojumu aģentūrā vai tiešsaistē.
- (9) Lai nodrošinātu pārredzamību, kompleksie pakalpojumi būtu jānošķir no saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kad tiešsaistes vai ceļojuma aģentūras aģenti palīdz ceļotājiem iegādāties ceļojuma pakalpojumus, kā rezultātā ceļotājs noslēdz līgumus ar vairākiem ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem, tostarp izmantojot sasaistītus rezervācijas procesus, kam nepiemīt kompleksa pakalpojuma pazīmes un kam nebūtu jāpiemēro visi kompleksajiem pakalpojumiem piemērojamie pienākumi.

⁴ Skatīt Eiropas Savienības Tiesas 2012. gada 30. aprīļa spriedumu lietā C-400/00 *Club Tour, Viagens e Turismo SA* pret *Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, piedaloties *Club Med Viagens Ld*, ([2002] ECR, I-04051).

- (10) Ņemot vērā tirgus attīstību, ir lietderīgi sīkāk definēt kompleksos pakalpojumus, pamatojoties uz alternatīviem objektīviem kritērijiem, kas galvenokārt attiecas uz veidu, kā ceļojumu pakalpojumus noformē vai iegādājas, un gadījumiem, kad ceļotāji var pamatoti sagaidīt, ka viņus aizsargā šīs direktīvas noteikumi. Tas tā ir, piemēram, gadījumā, kad dažādi ceļojuma pakalpojumi ir izvēlēti vienam un tam pašam ceļojumam vai tām pašām brīvdienām vienā tirdzniecības vietā, pirms ceļotājs piekrīt maksāt, proti, viena un tā paša rezervācijas procesa ietvaros, vai ja šādus pakalpojumus piedāvā vai pārdod par vienu vai kopēju cenu, vai par tiem iekasē vienu vai kopēju cenu, kā arī ja šādi pakalpojumi tiek reklamēti vai pārdoti ar nosaukumu "kompleksais pakalpojums" vai līdzīgu jēdzienu, kas norāda ciešu saikni starp attiecīgajiem ceļojuma pakalpojumiem. Šādi līdzīgi jēdzieni var būt, piemēram, "apvienots darījums", "visaptverošs" vai "visaptverošs pakalpojums".
- (11) Tajā pašā laikā saistīti ceļojumu pakalpojumi būtu jānošķir no ceļojumu pakalpojumiem, ko ceļotāji rezervē neatkarīgi, bieži dažādos laikos, pat ja tas darīts viena un tā paša ceļojuma vai to pašu brīvdienu nolūkos. Saistīti ceļojumu pakalpojumi tiešsaistē arī būtu jānošķir no saistītām tīmekļa vietnēm, kuru mērķis nav noslēgt līgumu ar ceļotāju, un no saitēm, ar kurām ceļotāji vispārīgā veidā vienkārši tiek informēti par papildu ceļojumu pakalpojumiem, piemēram, ja viesnīca vai pasākuma organizators savā tīmekļa vietnē izvieto sarakstu ar visiem uzņēmumiem, kas piedāvā transporta pakalpojumus nokļūšanai līdz tā atrašanās vietai, neatkarīgi no jebkāda rezervācijas procesa, vai ja reklāmas izvietošanai tīmekļa vietnēs izmanto sīkdatnes vai metadatus.
- (12) Viena paša atsevišķa ceļojumu pakalpojuma iegāde nav ne kompleksais pakalpojums, ne saistīts ceļojumu pakalpojums.

- (13) Īpaši noteikumi būtu jāparedz attiecībā uz ceļojuma aģentūrām un tiešsaistes mazumtirgotājiem, kas vienas saziņas ar viņu pašu tirdzniecības vietu vai tās viena apmeklējuma gadījumā palīdz ceļotājiem, noslēdzot atsevišķus līgumus ar atsevišķiem pakalpojumu sniedzējiem, un attiecībā uz tiešsaistes mazumtirgotājiem, kuri, piemēram, mērķtiecīgi ar saistītiem tiešsaistes rezervācijas procesiem sekmē papildu ceļojumu pakalpojumu iegādi no cita tirgotāja, kad līgumi tiek noslēgti ne vēlāk kā 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma apstiprināšanas. Šādas sekmēšanas pamatā bieži vien ir komerciāla saikne, kas ietver atlīdzību neatkarīgi no tās aprēķināšanas metodes – piemēram, uz klikšķu skaita vai apgrozījuma pamata, – starp tirgotāju, kas sekmē papildu ceļojumu pakalpojumu iegādi, un otru tirgotāju. Šie noteikumi būtu piemērojami, piemēram, ja kopā ar pirmā ceļojumu pakalpojuma, piemēram, lidojuma vai vilciena reisa, rezervācijas apstiprinājumu patērētājs saņem uzaicinājumu rezervēt papildu ceļojuma pakalpojumu, kas pieejams izraudzītajā ceļojuma galamērķī, piemēram, izmitināšanu viesnīcā, ar saiti uz cita pakalpojumu sniedzēja vai starpnieka rezervācijas tīmekļa vietni. Lai gan šāda palīdzība ceļojuma organizēšanā nav uzskatāma par komplekso pakalpojumu šīs direktīvas nozīmē, jo nav iespējams kļūdaini pieņemt, ka atbildību par ceļojumu pakalpojumiem uzņemas viens organizators, šāda saistīta organizēšana ir alternatīvs uzņēmējdarbības modelis, kas bieži cieši konkurē ar kompleksiem pakalpojumiem.
- (14) Lai nodrošinātu godīgu konkurenci un aizsargātu patērētājus, arī saistītiem ceļojumu pakalpojumiem būtu jāpiemēro pienākums sniegt pietiekamas drošības garantijas attiecībā uz priekšapmaksas atmaksu un ceļotāju repatriāciju pakalpojuma sniedzēja maksātspējas gadījumā.

- (15) Lai palielinātu skaidrību ceļotājiem un ļautu viņiem veikt apzinātu izvēli attiecībā uz dažādiem piedāvājumiem ceļojumu organizēšanas veidiem, ir lietderīgi pieprasīt, lai tirgotāji skaidri un uzskatāmā veidā paziņo, vai tie piedāvā komplekso pakalpojumu vai saistītu ceļojuma pakalpojumu, un sniedz informāciju par atbilstīgo aizsardzības līmeni, pirms ceļotājs piekrīt maksāt. Tirgotāja deklarācijai par pārdotā ceļojuma produkta juridisko būtību būtu jāatbilst attiecīgā produkta faktiskajai juridiskajai būtībai. Tiesībaizsardzības iestādēm būtu jāiejaucas, ja tirgotāji nesniedz precīzu informāciju ceļotājiem.
- (16) Lai noteiktu, vai pastāv komplekss pakalpojums vai saistīts ceļojumu pakalpojums, būtu jāņem vērā tikai tas, vai ir apvienoti dažādi ceļojumu pakalpojumi – piemēram, izmitināšana, pasažieru pārvadājumi ar autobusu, pa dzelzceļu, ūdeni vai gaisu, kā arī [...] mehānisko transportlīdzekļu vai noteiktu motociklu noma. Izmitināšana ar mērķi apmesties uz dzīvi, tostarp ilgtermiņa valodu kursu apmeklēšanai, nebūtu jāuzskata par izmitināšanu šīs direktīvas nozīmē. Tādi finanšu pakalpojumi kā ceļojuma apdrošināšana nebūtu jāuzskata par ceļojuma pakalpojumiem. Turklāt pakalpojumi, kas ir cita ceļojuma pakalpojuma sastāvdaļa, paši par sevi nebūtu jāuzskata par ceļojuma pakalpojumiem. Tas ietver, piemēram, bagāžas pārvietošanu, ko nodrošina pasažieru pārvadāšanas ietvaros, sīkus transporta pakalpojumus, piemēram, pasažieru pārvadāšanu, ko veic ekskursijas gida pavadībā ietvaros, vai pārvadājumus starp viesnīcu un lidostu vai dzelzceļa staciju, maltītes, dzērienus un tīrīšanu, ko nodrošina izmitināšanas ietvaros, piekļuvi tādiem uz vietas esošiem objektiem kā peldbaseins, sauna, *spa* vai sporta zāle, kas pieejami viesnīcas viesiem. Tas nozīmē arī to, ka gadījumos, kad – atšķirībā no kruīza ceļojuma – naktsmītnes nodrošina kā daļu no pasažieru pārvadāšanas pa sauszemi, dzelzceļu, ūdeni vai gaisu, izmitināšana pati par sevi nebūtu jāuzskata par ceļojuma pakalpojumu, ja galvenais komponents nepārprotami ir pārvadājums.

- (17) Citi tūrisma pakalpojumi, kas nav pasažieru pārvadājumu, izmitināšanas vai mehānisko transportlīdzekļu vai noteiktu motociklu nomas sastāvdaļa, var būt, piemēram, biļetes uz koncertiem, sporta pasākumiem, ekskursijām vai atrakciju parkiem, ekskursijas gida pavadībā, slēpošanas trašu pacēlāju biļetes un sporta aprīkojuma, piemēram, slēpošanas aprīkojuma, noma vai *spa* procedūras. Tomēr, ja šādi pakalpojumi ir apvienoti tikai ar vienu citu ceļojuma pakalpojumu tipu, piemēram, izmitināšanu, kompleksajam pakalpojumam vai saistītam ceļojuma pakalpojumam vajadzētu izveidoties tikai tad, ja tie veido nozīmīgu daļu kopējās kompleksā pakalpojuma vai saistītā ceļojuma pakalpojuma cenas, tiek reklamēti kā ceļojuma vai brīvdienu būtiska iezīme vai citādi ir ceļojuma vai brīvdienu būtiska iezīme. Ja citi tūrisma pakalpojumi veido 25 % vai vairāk no apvienojuma, šie pakalpojumi būtu jāuzskata par tādiem, kas veido kompleksā pakalpojuma vai saistītu ceļojumu pakalpojumu nozīmīgu daļu. Būtu jāprecizē, ka, ja tiek pievienoti citi tūrisma pakalpojumi, piemēram, izmitināšana viesnīcā, kas rezervēta kā atsevišķs pakalpojums pēc tam, kad ceļotājs ir ieradies viesnīcā, tad tiem nevajadzētu kļūt par kompleksā pakalpojuma daļu. Tam nevajadzētu novest pie direktīvas apiešanas, proti, pie tā, ka organizatori vai mazumtirgotāji ceļotājam piedāvā iepriekš izvēlēties papildu tūrisma pakalpojumus un tad līgumu par minētajiem pakalpojumiem piedāvā noslēgt tikai pēc tam, kad ir sākusies pirmā ceļojuma pakalpojuma sniegšana.
- (18) Būtu jāprecizē arī tas, ka līgums, ar kuru tirgotājs piešķir ceļotājam tiesības pēc līguma noslēgšanas izvēlēties no dažādu ceļojumu pakalpojumu tipu izlases, piemēram, kompleksā ceļojuma pakalpojuma dāvanu karte, būtu jāuzskata par komplekso pakalpojumu. Turklāt ceļojumu pakalpojumu apvienojums būtu jāuzskata par komplekso pakalpojumu, ja ceļotāja vārds, maksājuma informācija un e-pasta adrese tiek pārsūtīta starp tirgotājiem un līgumi tiek noslēgti ne vēlāk kā 24 stundas pēc tam, kad ir apstiprināta pirmā pakalpojuma rezervācija.

- (19) Tā kā nepieciešamība aizsargāt ceļotājus īstermiņa ceļojuma laikā ir mazāka un lai izvairītos no nevajadzīga sloga tirgotājiem, ceļojumi, kas ilgst mazāk nekā 24 stundas un neietver izmitināšanu, kā arī kompleksie pakalpojumi vai saistītie ceļojumu pakalpojumi, ko piedāvā vai kurus sekmē tikai reizēm pēc bezpeļņas principa ierobežotai ceļotāju grupai, būtu jāizslēdz no šīs direktīvas piemērošanas jomas. Pēdējā minētā grupa var ietvert, piemēram, ceļojumus, kurus ne vairāk kā dažas reizes gadā saviem locekļiem organizē labdarības organizācijas, sporta klubi vai skolas un kurus nepiedāvā sabiedrībai. Vajadzētu būt publiski pieejamai pienācīgai informācijai par šo izņēmumu, lai tirgotāji un ceļotāji būtu pienācīgi informēti, ka šī direktīva neattiecas uz šiem kompleksajiem pakalpojumiem vai saistītajiem ceļojumu pakalpojumiem.
- (19.a) Dalībvalstīm būtu jā saglabā kompetence saskaņā ar Savienības tiesību aktiem piemērot šīs direktīvas noteikumus nozarēs, kas neietilpst direktīvas darbības jomā. Tādējādi dalībvalstis drīkst paturēt spēkā vai ieviest valstu tiesību aktus, kas ir atbilstīgi šīs direktīvas vai konkrētu tās noteikumu prasībām, attiecībā uz līgumiem, kuri ir ārpus šīs direktīvas darbības jomas. Dalībvalstis var, piemēram, saglabāt vai ieviest atbilstīgus noteikumus attiecībā uz konkrētiem līgumiem par vienu atsevišķu ceļojuma pakalpojumu (piemēram, brīvdienu māju nomu) vai par kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ko piedāvā bezpeļņas nolūkos, ierobežotai ceļotāju grupai un tikai reizēm, vai attiecībā uz kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kuri aptver laikposmu, kas ir mazāks nekā 24 stundas, un kuri neietver izmitināšanu.

- (20) Kompleksā ceļojuma galvenā pazīme ir tā, ka ir viens tirgotājs, kas kā organizators ir atbildīgs par visa kompleksā pakalpojuma pienācīgu sniegšanu. Tirgotājs, visbiežāk ceļojumu aģentūra vai tiešsaistes ceļojumu aģents, varētu rīkoties tikai kā mazumtirgotājs vai starpnieks un nebūt atbildīgs kā organizators tikai tajos gadījumos, kad cits tirgotājs darbojas kā kompleksā pakalpojuma organizators. Tam, vai tirgotājs rīkojas kā konkrētā kompleksā pakalpojuma organizators, vajadzētu būt atkarīgam no viņa iesaistes kompleksā pakalpojuma izveidē, kā noteikts saskaņā ar šo direktīvu, nevis no tā, ar kādu nosaukumu viņš veic savu uzņēmējdarbību. Apsverot to, vai tirgotājs ir organizators vai mazumtirgotājs, nevajadzētu būt atšķirībai, vai tirgotājs rīkojas kā piegādātājs vai norāda, ka ir aģents, kas rīkojas ceļotāja interesēs.
- (20.a) Direktīva 90/314/EEK dalībvalstīm piešķir rīcības brīvību noteikt, vai par kompleksā pakalpojuma pienācīgu sniegšanu vajadzētu būt atbildīgam mazumtirgotājam, organizatoram vai mazumtirgotājam kopā ar organizatoru. Minētā elastīgā pieeja dažās dalībvalstīs radījusi neskaidrību, vai kompleksajā pakalpojumā iesaistītie tirgotāji ir atbildīgi par attiecīgo pakalpojumu sniegšanu. Tādēļ šajā direktīvā būtu jāprecizē, ka atbildība par līgumā iekļauto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu ir organizatoram, izņemot gadījumus, kad valsts tiesību aktos ir paredzēts, ka atbildīgs ir gan organizators, gan mazumtirgotājs.
- (21) Attiecībā uz kompleksiem pakalpojumiem mazumtirgotājiem kopā ar organizatoru vajadzētu būt atbildīgiem par informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas. Lai veicinātu saziņu, jo īpaši pārrobežu lietās, ceļotājiem vajadzētu būt iespējai sazināties ar organizatoru arī ar tā mazumtirgotāja palīdzību, pie kura viņi nopirkuši komplekso pakalpojumu.

- (22) Ceļotājam būtu jāsaņem visa vajadzīgā informācija pirms kompleksā pakalpojuma iegādes neatkarīgi no tā, vai to pārdod, izmantojot distances saziņas līdzekļus, pie letes vai ar citu veidu izplatīšanas līdzekļiem. Sniedzot minēto informāciju, tirgotājam būtu jāņem vērā to ceļotāju īpašās vajadzības, kuri vecuma vai fizisko traucējumu dēļ ir īpaši neaizsargāti, ja tirgotājs tādas vajadzības var saprātīgi paredzēt.
- (23) Pamatinformācijai, piemēram, ceļojuma pakalpojumu galvenajām pazīmēm vai cenai, kas norādīta reklāmā, organizatora tīmekļa vietnē vai brošūrā kā daļa no informācijas, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, vajadzētu būt saistošai, izņemot, ja organizators patur tiesības grozīt šos elementus un ja šādas izmaiņas ir skaidri un nepārprotami paziņotas ceļotājam pirms līguma noslēgšanas. Tomēr, ņemot vērā jaunās saziņas tehnoloģijas, kuras dod iespēju viegli veikt atjauninājumus, vairs nav vajadzības paredzēt īpašus noteikumus par brošūrām, lai gan ir lietderīgi nodrošināt, ka noteiktos apstākļos izmaiņas, kas ietekmē līguma izpildi, tiek paziņotas starp pusēm uz pastāvīga informācijas nesēja, kurš pieejams turpmākai atsaucei. Vienmēr vajadzētu būt iespējai veikt izmaiņas informācijā, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, ja abas līgumslēdzējas puses par to ir skaidri vienojušās.

- (24) Prasības par informāciju, kas paredzētas šajā direktīvā, ir izsmeltošas, taču tām nebūtu jāskār informācijas prasības, kas izklāstītas citos piemērojamos Savienības tiesību aktos ⁵.
- (24.a) Organizatoriem būtu jāsniedz vispārīga informācija par vīzu režīmu galamērķa valstī. Informāciju par to, cik aptuveni ilgā laikā var saņemt vīzu, var sniegt kā atsauci uz oficiālu informāciju galamērķa valstī.
- (25) Ņemot vērā komplekso ceļojumu līgumu īpatnības, būtu jāparedz pušu tiesības un pienākumi pirms un pēc kompleksā pakalpojuma sākuma, jo īpaši, ja kompleksais pakalpojums nav sniegts pienācīgi vai ir mainījušies konkrēti apstākļi.
- (26) Tā kā kompleksos pakalpojumus bieži iegādājas ilgu laiku pirms to sniegšanas, var iestāties neparedzēti apstākļi. Tādēļ ceļotājam, ievērojot konkrētus nosacījumus, vajadzētu būt tiesībām nodot komplekso pakalpojumu citam ceļotājam. Šādos gadījumos organizatoram vajadzētu būt iespējai atgūt savus izdevumus, piemēram, ja apakšuzņēmējs pieprasa maksu par ceļotāja vārda izmaiņām vai par transporta biļetes anulēšanu un izsniegšanu no jauna.

⁵ Skatīt Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2000/31/EK (2000. gada 8. jūnijs) par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (Direktīvu par elektronisko tirdzniecību) (OV L 178, 17.7.2000., 1. lpp.) un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2006/123/EK (2006. gada 12. decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū (OV L 376, 27.12.2006., 36. lpp.), kā arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2111/2005 (2005. gada 14. decembris) par darbības aizliegumam Kopienā pakļauto gaisa pārvadātāju Kopienas saraksta izveidi un gaisa transporta pasažieru informēšanu par apkalpojošā gaisa pārvadātāja identitāti un par Direktīvas 2004/36/EK 9. panta atcelšanu (OV L 344, 27.12.2005., 15. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1107/2006 (2006. gada 5. jūlijs) par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu (OV L 204, 26.7.2006., 1. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1371/2007 (2007. gada 23. oktobris) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (OV L 315, 3.12.2007., 14. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1008/2008 (2008. gada 24. septembris) par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (OV L 293, 31.10.2008., 3. lpp.), Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 1177/2010 (2010. gada 24. novembris) par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 334, 17.12.2010., 1. lpp.) un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 181/2011 (2011. gada 16. februāris) par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 55, 28.2.2011., 1. lpp.).

- (26.a) Ceļotājiem vajadzētu būt arī iespējai jebkurā brīdī pirms kompleksā pakalpojuma sākuma uzteikt līgumu, samaksājot pienācīgu izbeigšanas maksu, kurā ir ņemti vērā gaidāmie un pamatojamie izmaksu ietaupījumi un ienākumi no ceļojumu pakalpojumu alternatīvas izmantošanas. Viņiem vajadzētu būt arī tiesībām bez maksas izbeigt līgumu, ja nenovēršami un ārkārtas apstākļi ievērojami ietekmēs kompleksā pakalpojuma veikšanu. Tādi apstākļi var būt, piemēram, karadarbība, tādas citas nopietnas drošības problēmas kā terorisms, tādi ievērojami riski cilvēka veselībai kā nopietnas slimības uzliesmojums ceļojuma galamērķī vai dabas katastrofas, piemēram, plūdi, zemestrīces, vai laikapstākļi, kuru dēļ nav iespējams droši nokļūt līdz galamērķim, kā par to puses vienojušās līgumā.
- (27) Īpašos gadījumos arī organizatoram vajadzētu būt tiesībām izbeigt līgumu pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, nemaksājot kompensāciju, piemēram, ja nav sasniegts minimālais dalībnieku skaits un ja šī iespēja ir paredzēta līgumā. Organizatoram būtu jāatmaksā visi maksājumi, ko tas saņēmis saistībā ar komplekso pakalpojumu.
- (28) Dažos gadījumos organizatoriem vajadzētu būt iespējai izdarīt vienpusējas izmaiņas kompleksā ceļojuma līgumā. Tomēr ceļotājiem vajadzētu būt tiesībām izbeigt līgumu, ja ierosinātās izmaiņas būtiski maina kādu no ceļojuma pakalpojuma galvenajām pazīmēm. Tā varētu būt, piemēram, gadījumā, ja samazinās ceļojuma pakalpojumu kvalitāte vai vērtība. Līgumā norādīto izbraukšanas vai ierašanās laiku izmaiņas būtu uzskatāmas par nozīmīgām, piemēram, tādā gadījumā, ja tās ceļotājam radītu ievērojamas neērtības vai papildu izmaksas, piemēram, par pārkārtojumiem saistībā ar transportu vai izmitināšanu. Būtu jāļauj palielināt cenu tikai tad, ja ir mainījusies degvielas vai citu enerģijas avotu cena attiecībā uz pasažieru pārvadājumiem, ir mainījusies nodokļi vai maksas, ko iekasē trešā persona, kas nav tieši iesaistīta iekļauto ceļojuma pakalpojumu sniegšanā, vai ir mainījies valūtas maiņas kurss, kas attiecas uz komplekso pakalpojumu, un turklāt tikai tad, ja līgumā ir skaidri paredzēta iespēja gan palielināt, gan samazināt cenu. Ja organizators piedāvā cenas palielinājumu, kas ir lielāks nekā 8 %, ceļotājam vajadzētu būt tiesībām izbeigt līgumu.

(29) Ir lietderīgi izstrādāt īpašus noteikumus par tiesiskās aizsardzības līdzekļiem attiecībā uz neatbilstībām kompleksā ceļojuma līguma izpildē. Ceļotājam vajadzētu būt tiesībām saņemt problēmu risinājumu un, ja ievērojamu daļu no nolīgtajiem ceļojuma pakalpojumiem nav iespējams sniegt, būtu jāpiedāvā alternatīvi pasākumi. Ja organizators saprātīgā laikā, ko noteicis ceļotājs, nenovērš neatbilstību, būtu jādod iespēja ceļotājam to darīt pašam un prasīt nepieciešamo izmaksu kompensāciju. Dažos gadījumos nevajadzētu noteikt laika ierobežojumu, jo īpaši tad, ja ir vajadzīga tūlītēja novēršana. Tas attiektos, piemēram, uz gadījumiem, kad organizatora nodrošinātā autobusa kavēšanās dēļ ceļotājam ir jāizmanto taksometra pakalpojumi, lai laikus paspētu uz lidojumu. Būtu jāpiešķir ceļotājiem tiesības uz cenas samazinājumu, līguma izbeigšanu un [...] kompensāciju par zaudējumiem. Kompensācijai būtu jāsedz arī nemateriālais zaudējums, piemēram, zaudēta iespēja baudīt ceļojumu vai brīvdienas būtisku problēmu dēļ saistībā ar attiecīgo ceļojumu pakalpojumu sniegšanu. Ceļotājam vajadzētu būt pienākumam, ņemot vērā lietas apstākļus, bez liekas kavēšanās informēt organizatoru par konstatēto neatbilstību. Minētā pienākuma neizpildīšanu varētu ņemt vērā, nosakot atbilstīgo cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, ja šāds paziņojums būtu novērsis vai mazinājis zaudējumu.

- (30) Lai nodrošinātu konsekvenci, ir lietderīgi saskaņot šīs direktīvas noteikumus ar starptautiskām konvencijām par ceļojumu pakalpojumiem un ar Savienības tiesību aktiem par pasažieru tiesībām. Ja organizators ir atbildīgs par kompleksā pakalpojuma līgumā iekļauto pakalpojumu nesniegšanu vai nepienācīgu sniegšanu, organizatoram vajadzētu būt iespējai piemērot pakalpojumu sniedzēju atbildības ierobežojumus, kas noteikti tādās starptautiskās konvencijās kā 1999. gada Monreālas Konvencija par dažu starptautisko gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju ⁶, 1980. gada Konvencija par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (*COTIF*) ⁷ un 1974. gada Atēnu Konvencija par pasažieru un viņu bagāžas pārvadājumiem pa jūru ⁸. Ja nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nav iespējams nodrošināt ceļotāja savlaicīgu atgriešanos izbraukšanas vietā, organizatoram būtu jāsedz izmaksas par ceļotāja nepieciešamo izmitināšanu, kas nepārsniedz trīs naktis vienam ceļotājam, ja vien esošos vai turpmākos Savienības tiesību aktos par patērētāju tiesībām nav paredzēti ilgāki laikposmi.

⁶ Padomes Lēmums 2001/539/EK (2001. gada 5. aprīlis) par to, kā Eiropas Kopiena noslēdz Konvenciju par dažu starptautisko gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju (Monreālas Konvenciju) (OV L 194, 18.7.2001., 38. lpp.).

⁷ Padomes Lēmums 2013/103/ES (2011. gada 16. jūnijs) par to, lai noslēgtu Nolīgumu starp Eiropas Savienību un Starptautisko dzelzceļa pārvadājumu starpvaldību organizāciju par Eiropas Savienības pievienošanas 1980. gada 9. maija Konvencijai par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (*COTIF*), kas grozīta ar 1999. gada 3. jūnija Viļņas protokolu (OV L 51, 23.2.2013., 1. lpp.).

⁸ Padomes Lēmums 2012/22/ES (2011. gada 12. decembris) par Eiropas Savienības pievienošanas 1974. gada Atēnu Konvencijas par pasažieru un viņu bagāžas pārvadājumiem pa jūru 2002. gada protokolam, izņemot tā 10. un 11. pantu (OV L 8, 12.1.2012., 1. lpp.).

- (31) Šai direktīvai nebūtu jāskar ceļotāju tiesības iesniegt prasījumus gan saskaņā ar šo direktīvu, gan saskaņā ar citiem attiecīgiem Savienības tiesību aktiem vai starptautiskām konvencijām, lai ceļotājiem arī turpmāk būtu iespēja adresēt prasījumus organizatoram, pārvadātājam vai jebkurai citai atbildīgai personai, vai attiecīgā gadījumā vairākām personām. Būtu jāprecizē, ka, lai izvairītos no pārlietu lielām kompensācijām, saskaņā ar šo direktīvu piešķirtā kompensācija vai cenas samazinājums un saskaņā ar citiem tiesību aktiem piešķirtā kompensācija vai cenas samazinājums būtu savstarpēji jāatvelk. Organizatora atbildība neskar tiesības pieprasīt atlīdzinājumu no trešām personām, tostarp pakalpojumu sniedzējiem.
- (32) Ja ceļotājs ir nonācis grūtībās ceļojuma vai brīvdienu laikā, organizatoram vajadzētu būt pienākamam bez nepamatotas kavēšanās sniegt atbilstīgu palīdzību. Šādai palīdzībai galvenokārt būtu jāizpaužas, attiecīgā gadījumā sniedzot informāciju par tādiem jautājumiem kā veselības aprūpes dienesti, vietējās iestādes un konsulārā palīdzība, kā arī praktiskas palīdzības veidā, piemēram, attiecībā uz distances saziņu un alternatīviem ceļojuma pakalpojumiem.
- (33) Savā 2013. gada 18. marta paziņojumā ar nosaukumu "Pasažieru aizsardzība aviosabiedrību maksātnespējas gadījumā" Komisija noteica pasākumus, lai uzlabotu ceļotāju aizsardzību aviosabiedrības maksātnespējas gadījumā, tostarp paredzēja labāk īstenot Regulu (EK) Nr. 1008/2008⁹ un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 261/2004¹⁰ un sadarboties ar nozares ieinteresētajām personām, pretējā gadījumā paredzot iespēju apsvērt likumdošanas pasākumu. Šis paziņojums attiecas uz atsevišķu sastāvdaļu, proti, gaisa transporta pakalpojumu, iegādi un tāpēc neskar spēkā esošos noteikumus par kompleksajiem pakalpojumiem un neliedz likumdevējiem paredzēt aizsardzību maksātnespējas gadījumā arī citu ceļojuma pakalpojumu moderno apvienojumu pircējiem.

⁹ Regula (EK) Nr. 1008/2008 par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (OV L 293, 31.10.2008., 3. lpp.).

¹⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.).

- (34) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, lai ceļotāji, kas iegādājas komplekso pakalpojumu, būtu pilnībā aizsargāti organizatora maksātnespējas gadījumā. Dalībvalstīm, kurās organizatori veic uzņēmējdarbību, būtu jānodrošina, lai tie sniegtu nodrošinājumu, ka to maksātnespējas gadījumā ceļotājiem tiks atlīdzināti visi izdarītie maksājumi un – ciktāl kompleksajā pakalpojumā ir iekļauta pasažieru pārvadāšana – viņiem tiks nodrošināta repatriācija. Tomēr var piedāvāt kompleksā pakalpojuma turpināšanu. Saglabājot rīcības brīvību attiecībā uz veidu, kā tiek nokārtota aizsardzība maksātnespējas gadījumā, dalībvalstīm būtu jānodrošina, lai aizsardzība būtu efektīva. Efektivitāte nozīmē, ka aizsardzībai būtu jākļūst pieejamai, tiklīdz organizatora likviditātes problēmu dēļ vairs netiek vai netiks sniegti ceļojuma pakalpojumi vai tiklīdz tie tiks sniegti tikai daļēji vai pakalpojumu sniedzēji liek ceļotājiem par tiem maksāt. Dalībvalstis var pieprasīt, lai organizatori izsniedz ceļotājiem sertifikātu, kur dokumentāli apstiprinātas tiešas tiesības pakalpojuma sniedzēja maksātnespējas gadījumā.
- (34.a) Lai aizsardzība maksātnespējas gadījumā būtu efektīva, tai būtu jāsedz paredzamās maksājumu summas, kuras tiktu skartas tirgotāja maksātnespējas dēļ, un attiecīgā gadījumā paredzamās repatriācijas izmaksas.
- (34.b) Tas nozīmē, ka aizsardzībai jābūt pietiekamai, lai segtu visus paredzamos maksājumus, kas ceļotāju vārdā veikti par kompleksajiem pakalpojumiem visintensīvākajā sezonā, ņemot vērā laikposmu starp šādu maksājumu saņemšanu un ceļojuma vai brīvdienu beigām, kā arī attiecīgos gadījumos paredzamās repatriācijas izmaksas. Kopumā tas nozīmēs to, ka nodrošinājumam ir jāsedz pietiekami liela procentuālā daļa no organizatora komplekso pakalpojumu apgrozījuma un ka tas var būt atkarīgs no tādiem faktoriem kā pārdoto komplekso pakalpojumu veids, tostarp transporta veids, ceļamērķis un jebkādi juridiski ierobežojumi vai organizatora saistības attiecībā uz priekšapmaksas summām, ko tas var pieņemt, un maksājumu termiņi pirms kompleksā ceļojuma sākuma. Ja nepieciešamo apdrošinājumu var aprēķināt, pamatojoties uz aktuālākajiem uzņēmuma datiem, piemēram, uz pagājušajā uzņēmējdarbības gada apgrozījumu, organizatoriem vajadzētu būt pienākumam aizsardzību pielāgot palielināta riska gadījumā, tostarp, ja būtiski pieaug pārdoto komplekso pakalpojumu skaits.

Tomēr efektīvai aizsardzībai maksātnespējas gadījumā nebūtu jāņem vērā maz iespējami riski, piemēram, vairāku lielāko organizatoru vienlaicīga maksātnespēja, ja šādā gadījumā tiktu nesamērīgi ietekmētas aizsardzības izmaksas, tādējādi mazinot tās efektivitāti. Šādos gadījumos atmaksāšanas garantijas var būt ierobežotas.

- (34.c) Ņemot vērā valsts īpatnības attiecībā uz kompleksu ceļojumu līgumu līgumslēdzējām pusēm un ceļotāju vārdā veikto maksājumu saņemšanu, vajadzētu ļaut dalībvalstīm prasīt arī no mazumtirgotājiem, lai tiem būtu aizsardzība maksātnespējas gadījumā.
- (35) Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2006/123/EK ir lietderīgi paredzēt noteikumus, lai novērstu to, ka aizsardzība maksātnespējas gadījumā kļūst par šķērslī pakalpojumu sniegšanas brīvībai un brīvībai veikt uzņēmējdarbību. Tādēļ dalībvalstīm vajadzētu būt pienākamam atzīt aizsardzību maksātnespējas gadījumā, kas atbilst uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalsts tiesību aktiem. Lai atvieglotu administratīvo sadarbību un to uzņēmumu uzraudzību, kuri darbojas dažādās dalībvalstīs, attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā, dalībvalstīm vajadzētu būt pienākamam izraudzīties centrālos kontaktpunktus.
- (36) Tirgotājiem, kas sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus, vajadzētu būt pienākamam informēt ceļotājus, ka tie neiegādājas kompleksu pakalpojumu un ka katrs atsevišķs ceļojuma pakalpojuma sniedzējs atbild tikai par savu līgumu izpildi. Tirgotājiem, kas sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus, papildus vajadzētu būt pienākamam nodrošināt aizsardzību maksātnespējas gadījumā attiecībā uz saņemto maksājumu atmaksu un, ciktāl tie atbild par pasažieru pārvadāšanu, attiecībā uz ceļotāju repatriāciju, un tiem būtu par to jāinformē ceļotāji. Uz tirgotājiem, kas atbild par atsevišķu līgumu izpildi, kuri ietilpst saistītā ceļojumu pakalpojumā, attiecas vispārējie Savienības tiesību akti patērētāju tiesību aizsardzības jomā un konkrētās nozares Savienības tiesību akti.

- (36.a) Paredzot noteikumus par aizsardzības shēmām maksātnespējas gadījumā saistībā ar kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, nevajadzētu liegt dalībvalstīm ņemt vērā mazāku uzņēmumu īpašo situāciju, vienlaikus nodrošinot ceļotājiem tādu pašu aizsardzības līmeni.
- (37) Ir lietderīgi aizsargāt ceļotājus saistībā ar komplekso pakalpojumu un saistītu ceļojumu pakalpojumu rezervācijas procesā pieļautām kļūdām.
- (38) Ir lietderīgi arī apstiprināt, ka ceļotāji nevar atteikties no tiesībām, kas izriet no šīs direktīvas, un ka organizatori vai tirgotāji, kuri sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus, nevar izvairīties no saviem pienākumiem, apgalvojot, ka tie rīkojas tikai kā ceļojumu pakalpojumu sniedzēji, starpnieki vai jebkurā citā statusā.
- (39) Ir nepieciešams, lai dalībvalstis paredzētu sankcijas par to valsts noteikumu pārkāpumiem, ar ko transponē šo direktīvu, un nodrošinātu to piemērošanu. Šīm sankcijām vajadzētu būt iedarbīgām, samērīgām un atturošām.

- (40) Pieņemot šo direktīvu, ir nepieciešams pielāgot atsevišķus patērētāju aizsardzības tiesību aktus. Ņemot vērā to, ka Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES ¹¹ tās pašreizējā redakcijā neattiecas uz līgumiem, kam ir piemērojama Direktīva 90/314/EEK, Direktīva 2011/83/ES ir jāgroza, lai nodrošinātu, ka tā arī turpmāk attiecas uz atsevišķiem ceļojuma pakalpojumiem, kas ietilpst kādā saistītā ceļojumu pakalpojumā, ciktāl minētie atsevišķie pakalpojumi nav kā citādi izslēgti no Direktīvas 2011/83/ES darbības jomas, un ka dažas patērētāju tiesības, kas noteiktas minētajā direktīvā, attiecas arī uz kompleksajiem pakalpojumiem.
- (40.a) Šī direktīva neskar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 95/46/EK ¹² un Savienības noteikumus par starptautiskām privāttiesību normām, tostarp Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 593/2008 ¹³.
- (40.b) Būtu jāprecizē, ka šīs direktīvas normatīvās prasības attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā un informāciju par saistītiem ceļojumu pakalpojumiem būtu jāpiemēro arī tirgotājiem, kas neveic uzņēmējdarbību nevienā dalībvalstī, bet kas Regulas (EK) Nr. 593/2008 un Regulas (ES) Nr. 1215/2012 nozīmē jebkādā veidā vērš darbību uz vienu vai vairākām dalībvalstīm.

¹¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

¹² Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 95/46/EK (1995. gada 24. oktobris) par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti (OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.).

¹³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I) (OV L 177, 4.7.2008., 6. lpp.).

- (41) Šai direktīvai nebūtu jāskar valsts tiesību akti līgumtiesību jomā attiecībā uz līgumtiesību aspektiem, kas nav reglamentēti šajā direktīvā. Tā kā šīs direktīvas mērķus, proti, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību un sasniegt augstu un pēc iespējas vienādu patērētāju aizsardzības līmeni, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķas dalībvalstis un minēto mērķu mēroga dēļ tos var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus atbilstīgi Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteiktajam subsidiaritātes principam. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minēto mērķu sasniegšanai.
- (42) Šajā direktīvā tiek ievērotas pamattiesības un principi, kas atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā (Harta). Šajā direktīvā jo īpaši ir ievērota brīvība veikt uzņēmējdarbību, kas noteikta Hartas 16. pantā, vienlaikus nodrošinot augstu patērētāju aizsardzības līmeni Savienībā saskaņā ar Hartas 38. pantu.
- (43) Saskaņā ar dalībvalstu un Komisijas 2011. gada 28. septembra kopīgo politisko deklarāciju par skaidrojošajiem dokumentiem ¹⁴ dalībvalstis ir apņēmušās, paziņojot savus transponēšanas pasākumus, pamatotos gadījumos pievienot vienu vai vairākus dokumentus, kuros paskaidrota saikne starp direktīvas sastāvdaļām un atbilstīgajām daļām valsts pieņemtās transponēšanas instrumentos. Attiecībā uz šo direktīvu likumdevējs uzskata, ka šādu dokumentu nosūtīšana ir pamatota,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

¹⁴ OV C 369, 17.12.2011. 14. lpp.

I NODAĻA

Priekšmets, saskaņošanas līmenis, darbības joma un definīcijas

1. pants

Priekšmets

Šīs direktīvas mērķis ir veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību un sasniegt augstu un pēc iespējas vienādu patērētāju aizsardzības līmeni, tuvinot konkrētus dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu aspektus attiecībā uz līgumiem par kompleksiem ceļojumu pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kas noslēgti starp ceļotājiem un tirgotājiem.

1.a pants

Saskaņošanas līmenis

Ja vien šajā direktīvā nav noteikts citādi, dalībvalstis savos valsts tiesību aktos nepatur spēkā vai neievieš noteikumus, kuri atšķiras no šajā direktīvā paredzētajiem noteikumiem, tostarp stingrākus vai mazāk stingrus noteikumus, kuri nodrošinātu atšķirīgu patērētāju aizsardzības līmeni.

2. pants

Darbības joma

1. Šo direktīvu piemēro kompleksiem pakalpojumiem, izņemot 17. pantu, un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, izņemot 4.–14. pantu un 18. pantu, ja tos piedāvā tirdzniecībā vai ceļotājiem pārdot tirgotāji.

2. Šo direktīvu nepiemēro:
- a) kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kas aptver laikposmu, kas ir mazāks nekā 24 stundas, ja vien nav iekļautas naktsmītnes;
 - aa) ja kompleksie pakalpojumi tiek piedāvāti un saistītie ceļojumu pakalpojumi tiek sekmēti pēc bezpeļņas principa:
 - tikai ierobežotai ceļotāju grupai un
 - ne biežāk kā tikai pa laikam;
 - c) kompleksiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kas iegādāti, pamatojoties uz vispārēju nolīgumu par darījumu braucienu rīkošanu, kurš noslēgts starp tirgotāju un kādu citu fizisku vai juridisku personu, kas rīkojas ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju saistītos nolūkos;
3. Šī direktīva neskar valstu vispārējās līgumtiesības, piemēram, noteikumus par līguma spēkā esamību, sagatavošanu vai sekām, ciktāl vispārējo līgumtiesību aspekti šajā direktīvā nav reglamentēti.

3. pants

Definīcijas

Šajā direktīvā piemēro šādas definīcijas:

- 1) "ceļojuma pakalpojums" ir:
 - a) pasažieru pārvadāšana,
 - b) izmitināšana, kuras mērķis nav apmešanās uz dzīvi un kura nav daļa no pasažieru pārvadāšanas,

- c) automobiļu vai citu mehānisko transportlīdzekļu noma Direktīvas 2007/46/EK 3. panta 11. punkta nozīmē ¹⁵ vai tādu motociklu noma, kuru vadīšanai ir nepieciešama A kategorijas vadītāja apliecība saskaņā ar Direktīvas 2006/126/EK ¹⁶ 4. panta 3. punkta c) apakšpunktu;
 - d) jebkurš cits tūrisma pakalpojums, kas nav daļa no kāda ceļojuma pakalpojuma a), b) un c) apakšpunkta nozīmē;
- 2) "komplekss pakalpojums" ir vismaz divu dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu apvienojums viena un tā paša ceļojuma vai to pašu brīvdienu nolūkā, ja
- a) minētos pakalpojumus apvieno viens tirgotājs, tostarp pēc ceļotāja pieprasījuma vai saskaņā ar ceļotāja veikto izvēli, pirms tiek noslēgts vienots līgums par visiem pakalpojumiem, vai
 - b) neatkarīgi no tā, vai tiek noslēgti atsevišķi līgumi ar atsevišķiem ceļojuma pakalpojumu sniedzējiem, šādi pakalpojumi ir:
 - i) iegādāti vienā tirdzniecības vietā, un minētie pakalpojumi ir izvēlēti, pirms ceļotājs piekrīt veikt samaksu,
 - ii) piedāvāti, pārdoti par kopīgu vai vienu cenu vai par tiem iekasēta kopīga vai viena cena,
 - iii) reklamēti vai pārdoti, izmantojot vārdu savienojumu "kompleksais pakalpojums" vai līdzīgu vārdu savienojumu,

¹⁵ OV ... Mehāniskais transportlīdzeklis ir jebkurš motorizēts transportlīdzeklis, kurš pārvietojas ar savu spēku, kuram ir vismaz četri riteņi un kurš ir pabeigts, vairākos posmos pabeigts vai nepabeigts, un kura maksimālais projektētais ātrums pārsniedz 25 km/h.

¹⁶ OV ...

- iv) apvienoti pēc tāda līguma noslēgšanas, ar kuru tirgotājs dod ceļotājam tiesības izvēlēties no dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu izlases,
- v) nopirkti no atsevišķiem tirgotājiem, izmantojot saistītus tiešsaistes rezervācijas procesus, ja ceļotāja vārds, maksājuma informācija un e-pasta adrese tiek nosūtīti no tirgotāja, ar kuru ir noslēgts pirmais līgums, citam tirgotājam vai citiem tirgotājiem un līgums ar pēdējo tirgotāju vai tirgotājiem tiek noslēgts ne vēlāk kā 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma apstiprinājuma.

Ceļojuma pakalpojumu apvienojums, kurā ne vairāk kā viens 1. punkta a), b) vai c) apakšpunktā minētais ceļojuma pakalpojumu tips ir apvienots ar vienu vai vairākiem tūrisma pakalpojumiem, kas minēti 1. punkta d) apakšpunktā, nav komplekss pakalpojums, ja pēdējie minētie pakalpojumi:

– neveido nozīmīgu daļu no apvienojuma vērtības un netiek reklamēti kā apvienojuma būtiska iezīme, un citādi nav apvienojuma būtiska iezīme,

– vai ir izvēlēti un iegādāti tikai pēc tam, kad ir sākusis sniegt ceļojuma pakalpojumu 1. punkta a), b) vai c) apakšpunkta nozīmē;

- 3) "kompleksā ceļojuma līgums" ir viss līgums par komplekso pakalpojumu kopumā vai visi līgumi, kas attiecas uz kompleksajā pakalpojumā ietvertajiem pakalpojumiem, ja komplekso pakalpojumu piedāvā saskaņā ar dažādiem līgumiem;
- 4) "kompleksā pakalpojuma sākums" ir brīdis, kad sāk sniegt ceļojuma pakalpojumus, kas iekļauti kompleksajā pakalpojumā;

- 5) "saistīts pakalpojums" ir vismaz divi dažādu tipu ceļojuma pakalpojumi, kas iegādāti viena un tā paša ceļojuma vai to pašu brīvdienu nolūkā, kas nav komplekss pakalpojums
2. punkta b) apakšpunkta nozīmē un kas izriet no atsevišķu līgumu noslēgšanas ar atsevišķiem ceļojuma pakalpojumu sniedzējiem, ja tirgotājs:
- a) sekmē to, lai ceļotāji, vienreiz apmeklējot tā tirdzniecības vietu vai vienreiz ar to sazinoties, atsevišķi izvēlētos un atsevišķi maksātu par katru ceļojuma pakalpojumu, vai
 - b) mērķtiecīgi rīkojoties, sekmē vismaz viena papildu ceļojuma pakalpojuma iegādi no cita tirgotāja [...], ja ar šādu citu tirgotāju ne vairāk kā 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma apstiprināšanas tiek noslēgts līgums.
- Ja tiek iegādāts ne vairāk kā viens ceļojuma pakalpojumu tips, kā minēts 1. punkta a), b) vai c) apakšpunktā, un viens vai vairāki ceļojumu tūrisma pakalpojumi, kā minēts 1. punkta d) apakšpunktā, tie nav saistīts ceļojuma pakalpojums, ja pēdējie minētie pakalpojumi neveido nozīmīgu daļu no pakalpojumu apvienotās vērtības un netiek reklamēti kā apvienojuma būtiska iezīme, un citādi nav apvienojuma būtiska iezīme.
- 6) "ceļotājs" ir jebkura persona, kurai ir tiesības ceļot, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts šīs direktīvas piemērošanas jomas ietvaros, vai jebkura persona, kas vēlas noslēgt šādu līgumu;

- 7) "tirgotājs" ir jebkura fiziska persona vai jebkura privāta vai publiska juridiska persona, kas saistībā ar līgumiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, rīkojas – tostarp ar jebkuras citas personas starpniecību, kura darbojas tās vārdā vai uzdevumā, – nolūkos, kas ir saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju, un kas rīkojas organizatora, mazumtirgotāja, tirgotāja, kas sekmē saistītu ceļojuma pakalpojumu, vai ceļojuma pakalpojumu sniedzēja statusā;
- 8) "organizators" ir tirgotājs, kurš apvieno un pārdod vai piedāvā tirdzniecībā kompleksos pakalpojumus 2. punkta nozīmē vai nu tieši, vai ar cita tirgotāja starpniecību, vai kopā ar citu tirgotāju, vai tirgotājs, kurš nosūta ceļotāja datus citam tirgotājam saskaņā ar 2. punkta b) apakšpunkta v) punktu;
- 9) "mazumtirgotājs" ir tirgotājs, kas nav organizators un kas pārdod vai piedāvā tirdzniecībā kompleksos pakalpojumus, kurus ir apvienojis kāds organizators;
- 9.a) "uzņēmējdarbības veikšana" ir uzņēmējdarbības veikšana tādā nozīmē, kādā tā minēta Direktīvas 2006/123/EK ¹⁷ 4. panta 5. punktā;
- 10) "pastāvīgs informācijas nesējs" ir jebkurš līdzeklis, kas ceļotājam vai tirgotājam dod iespēju uzglabāt viņam personīgi adresētu informāciju tā, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei laika posmā, kurš atbilst informācijas mērķiem, un kas ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju;

¹⁷ OV ...

- 11) "nenovēršami un ārkārtas apstākļi" ir situācija, kura nepakļaujas tās līgumslēdzējas puses kontrolei, kas šādā situācijā ir nokļuvusi, un kuras sekas nebūtu bijis iespējams novērst pat tad, ja būtu veikti visi saprātīgi iespējamie pasākumi;
- 12) "neatbilstība" ir kompleksajā pakalpojumā ietverto ceļojuma pakalpojumu nesniegšana vai nepienācīga sniegšana;
- 12.a) "nepilngadīgais" ir persona, kas nav sasniegusi 18 gadu vecumu;
- 12.b) "tirdzniecības vieta" ir jebkuras gan pārvietojamas, gan nepārvietojamas mazumtirdzniecības telpas vai mazumtirdzniecības tīmekļa vietne, vai līdzīgs tiešsaistes tirdzniecības mehānisms, tostarp tad, kad mazumtirdzniecības tīmekļa vietnes vai līdzīgi tiešsaistes tirdzniecības mehānismi ceļotājiem tiek piedāvāti kā vienots mehānisms, tostarp telefona pakalpojums;
- 12.c) "repatriācija" ir ceļotāja nogādāšana atpakaļ izbraukšanas vietā vai kādā citā vietā, par kuru līgumslēdzējas puses vienojas.

II nodaļa

Pienākums sniegt informāciju un kompleksā ceļojuma līguma saturs

4. pants

Informācija, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas

1. Dalībvalstis nodrošina, ka, pirms ceļotājam kļūst saistošs jebkāds kompleksā ceļojuma līgums vai jebkurš attiecīgs piedāvājums, organizators un, ja komplekso pakalpojumu pārdod ar mazumtirgotāja starpniecību, arī mazumtirgotājs ceļotājam sniedz I.a pielikuma A vai B daļā iekļauto attiecīgo standarta informācijas veidlapu un šādu informāciju, ja tā attiecas uz konkrēto komplekso pakalpojumu:
 - a) galvenās ceļojuma pakalpojumu pazīmes:
 - i) ceļamērķis(-i), maršruts un uzturēšanās periodi, norādot datumus, un, ja ir iekļauta izmitināšana, iekļauto nakšu skaits;
 - ii) transporta līdzekļi, to raksturojums un kategorijas, izbraukšanas un atgriešanās vietas, datumi un laiks, apstāšanās un pārsēšanās laiki un vietas.

Ja precīzs laiks vēl nav noteikts, tirgotājs informē ceļotāju par aptuveno izbraukšanas un atgriešanās laiku;

- iii) naktsmītņu atrašanās vieta, galvenās iezīmes un attiecīgā gadījumā tūrisma kategorija saskaņā ar attiecīgās uzņēmējvalsts noteikumiem;
- iv) maltīšu grafiks;
- v) apmeklējumi, ekskursija(-s) vai citi pakalpojumi, kas ietverti nolīgtajā kompleksā pakalpojuma kopējā cenā;
- va) ja tas nav skaidrs no situācijas, informācija par to, vai kādu no ceļojuma pakalpojumiem ceļotājam sniegs grupā; tādā gadījumā un ja tas ir iespējams – informācija par aptuveno grupas lielumu;
- vi) gadījumā, ja ceļotāja guvums no citiem tūrisma pakalpojumiem ir atkarīgs no efektīvas mutiskās saziņas – valoda, kurā minētie pakalpojumi tiks sniegti, un
- vii) informācija par to, vai ceļojums vai brīvdienas kopumā ir piemēroti personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un pēc ceļotāja pieprasījuma precīza informācija par ceļojuma vai brīvdienas piemērotību atkarībā no ceļotāja vajadzībām;

- b) organizatora un attiecīgā gadījumā mazumtirgotāja tirdzniecības nosaukums un ģeogrāfiskā adrese, kā arī viņu tālruņa numurs un attiecīgā gadījumā e-pasta adrese;
- c) kompleksā pakalpojuma kopējā cena, ieskaitot nodokļus un attiecīgā gadījumā visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas vai, ja tās nevar pamatoti aprēķināt pirms līguma noslēgšanas, tad norādi par to, kādu veidu papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt;
- d) maksāšanas kārtība, tostarp jebkāda summa vai cenas procentuālā daļa, kas jāmaksā kā pirmā iemaksa, un grafiks atlikušās daļas maksāšanai vai finanšu garantijas, ko maksā vai sniedz ceļotājs;
- e) minimālais cilvēku skaits, kas nepieciešams kompleksā pakalpojuma īstenošanai, un 10. panta 3. punkta a) apakšpunktā minētais termiņš pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, kurā iespējams izbeigt līgumu, ja minētais skaits nav sasniegts;
- f) vispārīga informācija par pasu un vīzu režīmu, tostarp to, cik aptuveni ilgā laikā var saņemt vīzu, un informācija par galamērķa valsts medicīniskajām formalitātēm;

- ga) informācija par to, ka ceļotājs jebkurā brīdī pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, samaksājot saprātīgu maksu saskaņā ar 10. panta 1. punktu un attiecīgā gadījumā organizatora pieprasītās standarta maksas;
- fa) informācija par fakultatīvu vai obligātu apdrošināšanu, lai segtu izmaksas atcelšanas gadījumā no ceļotāja puses vai palīdzības izmaksas – ieskaitot repatriāciju – nelaimes, slimības vai nāves gadījumā.

Ja līgums noslēgts telefoniski, organizators ceļotājam sniedz standarta informāciju, kas izklāstīta I.a pielikuma A daļā, un informācijas prasības, kas izklāstītas šā punkta a)–fa) apakšpunktā.

- 1.a To komplekso pakalpojumu gadījumā, kas definēti 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktā, organizators un tirgotājs, kuriem tiek nosūtīti dati, nodrošina, ka katrs no tiem ceļotājam – pirms tam kļūst saistošs līgums vai jebkāds atbilstošs piedāvājums – sniedz informāciju, kas minēta 1. punkta a)–fa) apakšpunktā, ciktāl tā ir atbilstoša viņu piedāvājumiem attiecīgajiem ceļojuma pakalpojumiem. Organizators vienlaikus sniedz arī I.a pielikuma C daļā norādīto informāciju.
- 2. Šā panta 1. un 1.a punktā minēto informāciju sniedz skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā. Ja šādu informāciju sniedz rakstiski, tā ir salasāma.

5. pants

Informācijas, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, saistošais raksturs un kompleksā ceļojuma līguma noslēgšana

1. Dalībvalstis nodrošina, ka informācija, kas ceļotājam sniegta saskaņā ar 4. panta 1. punkta a), c), d), e) un ga) apakšpunktu, ir kompleksā ceļojuma līguma sastāvdaļa un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses nepārprotami nevienojas citādi. Visas izmaiņas informācijā, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, ceļotājam paziņo skaidrā un nepārprotamā veidā pirms līguma noslēgšanas.
2. Ja informācija par papildu maksām, nodevām vai citām izmaksām, kas minētas 4. panta 1. punkta c) apakšpunktā, nav sniegta pirms līguma noslēgšanas, ceļotājs šīs nodevas, maksas vai citas izmaksas nesedz.

6. pants

Kompleksā ceļojuma līguma saturs un dokumenti, ko izsniedz pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

1. Dalībvalstis nodrošina, ka kompleksā ceļojuma līgumi ir vienkāršā un saprotamā valodā un, ciktāl tie ir rakstiski – salasāmi. Līguma noslēgšanas brīdī vai bez nepamatotas kavēšanās pēc tam organizators vai mazumtirgotājs izsniedz ceļotājam līguma eksemplāru vai apstiprinājumu uz pastāvīga informācijas nesēja. Ceļotājam ir tiesības prasīt papīra eksemplāru, ja līgums ir noslēgts organizatora vai mazumtirgotāja klātbūtnē. Attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem ceļotājam līgumu izsniedz papīra formā vai, ja ceļotājs tam piekrīt, uz cita pastāvīga informācijas nesēja.

2. Līgumā vai līguma apstiprinājumā izklāsta visu vienošanās saturu, kas ietver visu informāciju, kas minēta 4. panta 1. punkta a)–ga) apakšpunktā, un šādu informāciju:
- a) ceļotāja īpašās prasības, kurām organizators ir piekritis;
 - b) informācija, ka:
 - i) organizators atbild par visu līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu, un
 - ii) organizatoram ir pienākums sniegt palīdzību, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, saskaņā ar 14. pantu;
 - ba) nosaukums vienībai, kas nodrošina aizsardzību maksātnespējas gadījumā, un tās kontaktinformācija, tostarp tās ģeogrāfiskā adrese;
 - c) organizatora vietējā pārstāvja, kontaktpunkta vai ārkārtas dienesta nosaukums, adrese, tālruņa numurs, e-pasta adrese un attiecīgā gadījumā faksa numurs, kas ceļotājam ļauj ātri un efektīvi sazināties ar organizatoru, lai lūgtu palīdzību, ja viņš nonācis grūtībās, vai lai sūdzētos par jebkuru neatbilstību, ar ko viņš saskāries kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā;

- ca) informācija par to, ka ceļotājam saskaņā ar 11. panta 1.a punktu ir jāpaziņo jebkāda neatbilstība, ar ko viņš saskāries kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā;
- f) ja uz tāda kompleksā ceļojuma līguma pamata, kas ietver izmitināšanu, ceļo nepilngadīgie, ko nepavada vecāks vai cita pilnvarota persona, – informācija, kas ļauj tieši sazināties ar nepilngadīgo vai ar atbildīgo personu nepilngadīgā uzturēšanās vietā;
- g) informācija par pieejamām pašu procedūrām sūdzību izskatīšanai un par strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES, un attiecīgā gadījumā par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienībām, kas attiecas uz tirgotāju, par strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 524/2013;
- (h) informācija par ceļotāja tiesībām nodot līgumu citam ceļotājam saskaņā ar 7. pantu.

2.a To komplekso pakalpojumu gadījumā, kas definēti 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktā, tirgotājs, kuram tiek nosūtīti dati, organizatoru informē par līguma noslēgšanu, kā rezultātā tiek izveidots komplekss pakalpojums. Tirgotājs organizatoram sniedz informāciju, kas vajadzīga, lai organizators varētu izpildīt savus pienākumus.

Tiklīdz organizators ir saņēmis informāciju, ka komplekss pakalpojums ir izveidots, tas ceļotājam sniedz 2. punkta a)–h) apakšpunktā minēto informāciju, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju.

3. Šā panta 2. un 2.a punktā minēto informāciju sniedz skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā.
4. Laikus pirms kompleksā pakalpojuma sākuma organizators izsniedz ceļotājam nepieciešamās kvītis, sertifikātus vai biļetes, informāciju par plānotajiem izbraukšanas laikiem un attiecīgā gadījumā reģistrēšanās termiņiem, kā arī par plānotajiem apstāšanās, pārsēšanās un ierašanās laikiem.

6.a pants

Pierādīšanas pienākums

Pierādīšanas pienākums, ka ir izpildītas šajā nodaļā noteiktās informēšanas prasības, gulstas uz tirgotāju.

III nodaļa

Izmaiņas līgumā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

7. pants

Līguma nodošana citam ceļotājam

1. Dalībvalstis nodrošina, ka ceļotājs, saprātīgā termiņā sniedzot organizatoram paziņojumu uz pastāvīga informācijas nesēja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, līgumu var nodot personai, kas atbilst visiem līgumam piemērojamiem nosacījumiem. Jebkurā gadījumā par saprātīgā termiņā sniegtu paziņojumu uzskata paziņojumu, kas sniegts ne vēlāk kā septiņas dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma.
2. Persona, kas nodod līgumu, un tā saņēmējs ir solidāri atbildīgi par atlikušā maksājuma samaksu un par visu no šādas nodošanas izrietošo papildu nodevu, maksājumu vai citu izmaksu segšanu. Organizators informē personu, kas nodod līgumu, par nodošanas faktiskajām izmaksām. Minētās izmaksas nav nesaprātīgas un nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas organizatoram rodas līguma nodošanas dēļ.
- 2.a Organizatora pienākums būs pierādīt papildu nodevas, maksājumus vai citas izmaksas, kas izriet no līguma nodošanas.

8. pants

Cenas izmaiņas

1. Dalībvalstis nodrošina, ka pēc līguma noslēgšanas cenas var palielināt tikai tad, ja šāda iespēja nepārprotami paredzēta līgumā un tajā noteikts, ka ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu saskaņā ar 4. punktu. Šādā gadījumā līgumā nosaka, kā pārskatot jāaprēķina cenas. Cenas palielinājumi ir iespējami tikai un vienīgi kā tiešas sekas izmaiņām:
 - a) pasažieru pārvadājumu cenās, ko izraisījušas degvielas vai citu enerģijas avotu cenas,
 - b) nodokļu vai maksu apmēros, ko iekļautajiem ceļojuma pakalpojumiem piemēro trešās personas, kas nav tieši iesaistītas kompleksā pakalpojuma sniegšanā, tostarp tūrisma nodokļos, nolaišanās nodokļos, iekāpšanas vai izkāpšanas maksās ostās un lidostās, vai
 - c) valūtas maiņas kursos, kas attiecas uz komplekso pakalpojumu.
2. Ja cenas palielinājums, kas minēts 1. punktā, pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas, piemēro 9. panta 2. un 4. punktu.
3. Neatkarīgi no cenas palielinājuma apjoma tas ir iespējams tikai tad, ja organizators ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma skaidri un izsmeļoši par to paziņo ceļotājam uz pastāvīga informācijas nesēja, pievienojot pamatojumu un aprēķinu.

4. Ja līgumā ir paredzēta cenas palielinājumu iespēja, tad ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, kas atbilst 1. punkta a), b) un c) apakšpunktā minēto izmaksu samazinājumam, kas notiek pēc līguma noslēgšanas un pirms kompleksā pakalpojuma sākuma.
5. Ja cena samazinās, organizatoram ir tiesības atņemt no ceļotājam atmaksājamās summas faktiskās administratīvās izmaksas. Pēc ceļotāja pieprasījuma organizators pierāda minētās administratīvās izmaksas.

9. pants

Izmaiņas citos līguma noteikumos

1. Dalībvalstis nodrošina, ka pirms kompleksā pakalpojuma sākuma organizators nevar vienpusēji mainīt citus līguma noteikumus kā vien cenu saskaņā ar 8. pantu, izņemot, ja:
 - a) organizators šādas tiesības ir paredzējis līgumā,
 - b) izmaiņas ir nenozīmīgas, un
 - c) organizators par izmaiņām ceļotāju informē skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā uz pastāvīga informācijas nesēja.

2. Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma organizators ir spiests ievērojami grozīt kādu no ceļojuma pakalpojumu galvenajām iezīmēm, kas minētas 4. panta 1. punkta a) apakšpunktā, vai īpašas prasības, kas minētas 6. panta 2. punkta a) apakšpunktā, vai atbilstoši 8. panta 2. punktam palielināt kompleksā pakalpojuma cenu par vairāk nekā 8 %, saprātīgā termiņā, ko noteicis organizators, ceļotājs var:

- a) piekrist ierosinātajām izmaiņām vai
- b) līgumu izbeigt bez izbeigšanas maksas.

Ja ceļotājs līgumu izbeidz, viņš var piekrist saņemt kompleksā pakalpojuma aizvietošanu, ja organizators tādu piedāvā, kas, ja iespējams, ir tādas pašas vai augstākas kvalitātes.

2.a Organizators bez nepamatotas kavēšanās informē ceļotāju skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā uz pastāvīga informācijas nesēja:

- a) par ierosinātajām izmaiņām, kas minētas 2. punktā, un attiecīgā gadījumā saskaņā ar 3. punktu – par to ietekmi uz kompleksā pakalpojuma cenu,
- b) par saprātīgu termiņu, kurā ceļotājam organizators ir jāinformē par lēmumu, kas minēts 2. punktā, un
- c) par sekām, ja ceļotājs atbildi nesniegs minētajā termiņā, saskaņā ar piemērojamiem valsts tiesību aktiem, un
- d) attiecīgā gadījumā par piedāvāto kompleksā pakalpojuma aizvietošanu un tā cenu.

3. Ja izmaiņas līgumā vai kompleksā pakalpojuma aizvietojumā, kas minēti 2. punktā, izraisa kompleksā pakalpojuma kvalitātes pasliktināšanos vai izmaksu samazināšanos, ceļotājam ir tiesības uz attiecīgu cenas samazinājumu.
4. Ja līgumu izbeidz saskaņā ar 2. punkta b) apakšpunktu, ceļotājs nepieņem kompleksā pakalpojuma aizvietošanu, organizators bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas atmaksā visus maksājumus, ko ir saņēmis no ceļotāja. Attiecīgi piemēro 12. panta 2., 3., 4., 5. un 6. punktu.

10. pants

Līguma izbeigšana un atteikuma tiesības pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

1. Dalībvalstis nodrošina, ka ceļotājs var izbeigt līgumu pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja ceļotājs izbeidz līgumu saskaņā ar šo punktu, ceļotājam var prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu organizatoram. Līgumā var norādīt saprātīgu standarta izbeigšanas maksu, kura atkarīga no tā, cik ilgi pirms kompleksā pakalpojuma sākuma līgums izbeigts, un no gaidāmajiem izmaksu ietaupījumiem un ienākumiem no ceļojuma pakalpojumu alternatīvas izmantošanas. Ja standarta izbeigšanas maksas nav paredzētas, izbeigšanas maksas lielums atbilst kompleksā pakalpojuma cenai, atskaitot izmaksu ietaupījumus un ienākumus no ceļojuma pakalpojuma alternatīvas izmantošanas. Pēc ceļotāja pieprasījuma organizators sniedz izbeigšanas maksas apjoma pamatojumu.

2. Kad ceļojuma līgums ir noslēgts, ceļotājam ir tiesības izbeigt līgumu pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtēji apstākļi, kas būtiski ietekmē komplekso pakalpojumu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Ja līgums tiek izbeigts saskaņā ar šo punktu, ceļotājam ir tiesības uz to, ka tiek pilnībā atmaksāti visi maksājumi, kas veikti, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.
3. Organizators var izbeigt līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso pakalpojumu, bet tam nav pienākuma maksāt papildu kompensāciju, ja:
 - a) cilvēku skaits, kas pieteikušies kompleksajam pakalpojumam, ir mazāks par minimālo skaitu, kas noteikts līgumā, un organizators paziņo ceļotājam par izbeigšanu līgumā noteiktajā termiņā, bet ne vēlāk kā:

- i) ceļojumiem, kas ilgst vairāk nekā sešas dienas – 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma,
- ii) ceļojumiem, kas ilgst no divām līdz sešām dienām – septiņas dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma,
- iii) 48 stundas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, ja ceļojums ilgst vienu dienu; vai

- b) organizators nespēj izpildīt līgumu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ un bez nepamatotas kavēšanās paziņo par līguma izbeigšanu pirms kompleksā pakalpojuma sākuma.

- 4. Organizators atmaksā visu, kas prasīts saskaņā ar 2. un 3. punktu, vai – attiecībā uz 1. punktu – atlīdzina visus maksājumus, ko ceļotājs veicis par komplekso pakalpojumu, atskaitot atbilstošu izbeigšanas maksu. Šādas atmaksāšanas vai atlīdzināšanas ceļotājam veic bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā četrpadsmit dienu laikā.
- 5. Attiecībā uz ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem dalībvalstis savos tiesību aktos var paredzēt, ka ceļotājam ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no līguma, neminot nekādus iemeslus.

IV nodaļa Kompleksā pakalpojuma sniegšana

11. pants

Atbildība par kompleksā pakalpojuma sniegšanu

1. Dalībvalstis nodrošina, ka organizators ir atbildīgs par līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz organizators vai citi pakalpojumu sniedzēji.

Dalībvalstis savos valsts tiesību aktos var paturēt vai ieviest noteikumus, kas paredz, ka mazumtirgotājs arī ir atbildīgs par kompleksā pakalpojuma sniegšanu. Šādā gadījumā visus noteikumus, kas ir piemērojami organizatoram saskaņā ar 6. pantu un III, IV un V nodaļu, piemēro arī mazumtirgotājam.

- 1.a Ceļotājs bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā lietas apstākļus, informē organizatoru par jebkādu neatbilstību, ar ko viņš saskaras līgumā iekļauta ceļojuma pakalpojuma sniegšanas laikā.

2. Ja kāds no ceļojuma pakalpojumiem netiek sniegts saskaņā ar līgumu, organizators novērš neatbilstību, izņemot, ja tas:

- a) nav iespējams, vai
- b) ir saistīts ar nesamērīgām izmaksām, ņemot vērā neatbilstības apjomu un skarto ceļojuma pakalpojumu vērtību.

Ja organizators, ievērojot pirmās daļas a) vai b) punktu, nenovērš neatbilstību, piemēro 12. pantu.

2.a Neskarot 2. punktā paredzētos izņēmumus, ja organizators ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā neatbilstību nenovērš, ceļotājs to var darīt pats un prasīt atlīdzināt vajadzīgos izdevumus. Ceļotājam nav jānosaka konkrēts termiņš, ja organizators atsakās novērst neatbilstību vai ja ir vajadzīga tūlītēja novēršana.

3. Ja ievērojamu daļu no pakalpojumiem nevar izpildīt, kā paredzēts līgumā, organizators bez papildu izmaksām ceļotājam piedāvā atbilstošus alternatīvus risinājumus – ja iespējams, līdzvērtīgas vai augstākas kvalitātes nekā līgumā paredzētie – kompleksā pakalpojuma turpināšanai, tostarp gadījumos, kad ceļotāja atgriešanās izbraukšanas vietā netiek nodrošināta tā, kā paredz vienošanās.

Ja piedāvātie alternatīvie risinājumi izraisa kompleksā pakalpojuma kvalitātes pasliktināšanos salīdzinājumā ar līgumā paredzēto, organizators piešķir ceļotājam atbilstošu cenas samazinājumu.

Piedāvātos alternatīvos risinājumus ceļotājs var noraidīt tikai tad, ja tie nav salīdzināmi ar to, par ko panākta vienošanās līgumā, vai ja piedāvātais cenas samazinājums ir neatbilstošs.

4. Ja neatbilstība būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu un organizators to nav novērsis ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā, ceļotājs var izbeigt līgumu bez maksas un attiecīgā gadījumā var prasīt cenas samazinājumu un kompensāciju par zaudējumiem saskaņā ar 12. pantu.

Ja nav iespējams nodrošināt alternatīvus risinājumus vai ja ceļotājs saskaņā ar 3. punktu noraida piedāvātos alternatīvos risinājumus, ceļotājam attiecīgā gadījumā ir tiesības uz cenas samazinājumu un kompensāciju par zaudējumiem saskaņā ar 12. pantu arī tad, ja līgums netiek izbeigts.

Ja kompleksais pakalpojums ietver pasažieru pārvadājumus, organizators abos gadījumos bez nepamatotas kavēšanās un bez papildu izmaksām papildus nodrošina ceļotāju repatriāciju ar līdzvērtīgu transportu.

5. Kamēr nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, kā paredzēts līgumā, organizators sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu – ja iespējams, līdzvērtīgas kategorijas –, kas nepārsniedz trīs nakts vienam ceļotājam. Ja Savienības tiesību aktos par pasažieru tiesībām, kas piemērojami attiecīgajam transporta veidam, ar kuru ceļotājs atgriežas, ir paredzēti ilgāki termiņi, piemēro minētos termiņus.
6. Izmaksu ierobežojumu, kas minēts šā panta 5. punktā, nepiemēro personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kā definēts Regulas (EK) Nr. 1107/2006 2. panta a) punktā, un personām, kas tos pavada, grūtniecēm un nepilngadīgajiem bez pavadoņa, kā arī personām, kam nepieciešama īpaša medicīniskā palīdzība, ar noteikumu, ka organizatoram ir paziņots par to īpašajām vajadzībām vismaz 48 stundas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Organizators nevar atsaukties uz nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem, lai ierobežotu atbildību, kā minēts šā panta 5. punktā, ja saskaņā ar piemērojamiem Savienības tiesību aktiem uz šiem apstākļiem nevar atsaukties attiecīgais transporta pakalpojumu sniedzējs.

12. pants

Cenas samazinājums, kompensācija par zaudējumiem

1. Dalībvalstis nodrošina, ka ceļotājam ir tiesības uz atbilstošu cenas samazinājumu, ja vien organizators nepierāda, ka neatbilstība ir piedēvējama ceļotājam.

2. Ceļotājam ir tiesības saņemt atbilstošu kompensāciju no organizatora par visiem zaudējumiem, ko ceļotājs cieš neatbilstības rezultātā. Kompensāciju izmaksā bez nepamatotas kavēšanās.
3. Ceļotājam nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja organizators pierāda, ka neatbilstība ir
 - a) piedēvējama pašam ceļotājam,
 - b) piedēvējama trešai personai, kas nav saistīta ar nolīgto pakalpojumu sniegšanu, un neatbilstība bija neparedzama vai nenovēršama, vai
 - c) radusies nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.
4. Ciktāl Savienībai saistošas starptautiskās konvencijas ierobežo kompensācijas apjomu vai apstākļus, kuros pakalpojuma sniedzējam, kas sniedz pakalpojumu, kurš ir daļa no kompleksa pakalpojuma, jāmaksā kompensācija, tie paši ierobežojumi attiecas uz organizatoru. Ciktāl Savienībai nesaistošas starptautiskās konvencijas ierobežo kompensāciju, ko izmaksā pakalpojumu sniedzējs, dalībvalstis var atbilstoši ierobežot kompensāciju, ko izmaksā organizators. Citos gadījumos ierobežojumu kompensācijai, ko izmaksā organizators, var paredzēt līgumā, ciktāl šis ierobežojums neattiecas uz miesas bojājumiem vai uz tīši vai aiz neuzmanības nodarītu zaudējumu un nav mazāks par kompleksā pakalpojuma trīskāršu kopējo cenu.
5. Tiesības uz kompensāciju vai cenas samazinājumu, kas paredzētas šajā direktīvā, neskar ceļotāju tiesības saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004, Regulu (EK) Nr. 1371/2007, Regulu (EK) Nr. 392/2009, Regulu (ES) Nr. 1177/2010, Regulu (ES) Nr. 181/2011 un ar starptautiskām konvencijām. Ceļotājiem ir tiesības iesniegt prasības saskaņā ar šo direktīvu un minētajiem tiesību aktiem. Kompensāciju vai cenas samazinājumu, kas piešķirts saskaņā ar šo direktīvu, un kompensāciju vai cenas samazinājumu, kas piešķirts saskaņā ar pārējiem tiesību aktiem, vienu no otra atskaita, lai izvairītos no pārmērīgas kompensācijas.

6. Noilguma termiņš prasību iesniegšanai saskaņā ar šo pantu nav īsāks par diviem gadiem.

13. pants

Iespēja ar mazumtirgotāja palīdzību sazināties ar organizatoru

Neskarot 11. panta 1. punkta otro daļu, dalībvalstis nodrošina, ka ceļotājs var adresēt paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības par kompleksā pakalpojuma sniegšanu tieši mazumtirgotājam, caur kuru tas tika iegādāts. Mazumtirgotājs bez nepamatotas kavēšanās nosūta šos paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības organizatoram. Attiecībā uz termiņu vai noilguma termiņu ievērošanu uzskata, ka organizators ir saņēmis paziņojumu, kad to saņem mazumtirgotājs.

14. pants

Pienākums sniegt palīdzību

Dalībvalstis nodrošina, ka organizators bez nepamatotas kavēšanās sniedz atbilstošu palīdzību ceļotājam, kas nonācis grūtībās, tostarp arī apstākļos, kas minēti 11. panta 5. punktā, jo īpaši:

- a) sniedzot atbilstīgu informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, un
- b) palīdzot ceļotājam izmantot distances saziņas līdzekļus un palīdzot ceļotājam atrast alternatīvus ceļojuma risinājumus.

Organizators var iekasēt saprātīgu maksu par šādu palīdzību, ja situāciju ir izraisījusi ceļotāja nolaidība vai nolūks. Minētā maksa nekādā gadījumā nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas radušās organizatoram.

V nodaļa

Aizsardzība maksātnespējas gadījumā

15. pants

Aizsardzības maksātnespējas gadījumā efektivitāte un piemērošanas joma

1. Dalībvalstis nodrošina, ka komplekso pakalpojumu organizatori, kas veic uzņēmējdarbību to teritorijā, sniedz nodrošinājumu visu to maksājumu atmaksāšanai, ko veikuši ceļotāji, ciktāl attiecīgie pakalpojumi nav tikuši sniegti to maksātnespējas dēļ. Ja ir iekļauta pasažieru pārvadāšana, organizatori sniedz nodrošinājumu arī attiecībā uz ceļotāju repatriāciju. Var piedāvāt ceļojuma turpinājumu.

Organizatoriem, kas neveic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, bet pārdod vai piedāvā pārdošanai kompleksus pakalpojumus kādā dalībvalstī vai kas jebkādā veidā šādu darbību vērš uz kādu dalībvalsti, ir pienākums sniegt nodrošinājumu saskaņā ar minētās dalībvalsts tiesību aktiem.

2. Nodrošinājums ir reāls un aptver saprātīgi paredzamas izmaksas. Tas aptver maksājumu summas, kas veiktas ceļotāju vārdā par kompleksiem pakalpojumiem, ņemot vērā laikposma ilgumu starp pirmajām iemaksām un galīgajiem maksājumiem un kompleksā pakalpojuma pabeigšanu, kā arī aplēstās repatriācijas izmaksas organizatora maksātnespējas gadījumā.
- 2.a Aizsardzību organizatora maksātnespējas gadījumā ceļotāji var izmantot neatkarīgi no savas dzīvesvietas, izbraukšanas vietas vai kompleksā pakalpojuma pārdošanas vietas un neatkarīgi no dalībvalsts, kurā veic uzņēmējdarbību operators vai struktūra, kas sniedz aizsardzību.

- 2.b Kad kompleksā pakalpojuma sniegšanu ietekmē organizatora maksātspēja, bez maksas ir pieejams nodrošinājums, lai nodrošinātu repatriācijas un, ja vajadzīgs, finansētu izmitināšanu pirms repatriācijas.
- 2.c Par ceļojumu pakalpojumiem, kas nav tikuši sniegti, atmaksāšanu veic bez nepamatotas kavēšanās pēc ceļotāja pieprasījuma.

16. pants

Aizsardzības maksātspējas gadījumā savstarpēja atzīšana un administratīvā sadarbība

1. Dalībvalstis atzīst par atbilstošu prasībām, ko paredz to noteikumi, ar kuriem transponē 15. pantu, ikvienu aizsardzību maksātspējas gadījumā, ko organizators sniedz saskaņā ar savas uzņēmējdarbības veikšanas vietas dalībvalsts noteikumiem, ar ko transponē 15. pantu.
2. Dalībvalstis norīko centrālos kontaktpunktus, lai atvieglotu administratīvo sadarbību un dažādās dalībvalstīs darbojošos organizatoru uzraudzību. Tās paziņo šo kontaktpunktu kontaktinformāciju visām pārējām dalībvalstīm un Komisijai.
3. Centrālie kontaktpunkti savstarpēji dara pieejamu visu nepieciešamo informāciju par savu valstu aizsardzības maksātspējas gadījumā prasībām un tās struktūras vai struktūru identitāti, kas nodrošina aizsardzību maksātspējas gadījumā konkrētiem organizatoriem, kuri veic uzņēmējdarbību to teritorijā. Tie piešķir cits citam piekļuvi jebkuram pieejamam sarakstam, kurā uzskaitīti organizatori, kas ir izpildījuši savus pienākumus attiecībā uz aizsardzību maksātspējas gadījumā. Visi šādi saraksti ir publiski pieejami, tostarp tiešsaistē.

4. Ja kādai dalībvalstij ir šaubas par organizatora aizsardzību maksātnespējas gadījumā, tā lūdz precizējumus no organizatora uzņēmējdarbības veikšanas vietas dalībvalsts. Dalībvalstis atbild uz citu dalībvalstu pieprasījumiem pēc iespējas ātrāk, ievērojot jautājuma steidzamību un sarežģītību. Jebkurā gadījumā pirmo atbildi dod ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas.

VI nodaļa

Saistīti ceļojumu pakalpojumi

17. pants

Prasības par aizsardzību maksātnespējas gadījumā un informācijas prasības saistītiem ceļojumu pakalpojumiem

0. Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotāji, kas sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus 3. panta 5. punkta nozīmē, sniedz nodrošinājumu, ka tiks atmaksāti visi no ceļotājiem saņemtie maksājumi, ciktāl tirgotāja maksātnespējas rezultātā netiek veikts ceļojuma pakalpojums, kurš ietilpst saistītā ceļojuma pakalpojumā. Ja šādi tirgotāji ir puse, kas ir atbildīga par pasažieru pārvadāšanu, nodrošinājums ietver arī ceļotāja repatriāciju. Attiecīgi piemēro 15. panta 1. punkta otro daļu un 2.–2.c punktu un 16. pantu.
1. Pirms ceļotājam kļūst saistošs jebkurš līgums, kura rezultātā tiek radīts saistīts ceļojuma pakalpojums[...], vai jebkāds atbilstošs piedāvājums, tirgotājs, kas sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus, tostarp, ja attiecīgais tirgotājs neveic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, bet ar jebkādiem līdzekļiem šādas darbības vērš uz kādu dalībvalsti, skaidrā un uzskatāmā veidā norāda, ka:
- a) ceļotājs nevarēs izmantot jebkuras tiesības, kas ar šo direktīvu piešķirtas tikai komplekso ceļojumu pakalpojumu izmantotājiem, un ka katrs atsevišķs pakalpojumu sniedzējs būs pilnībā atbildīgs par pareizu līgumsaistību izpildi attiecībā uz savu pakalpojumu, un

b) ceļotājs varēs izmantot aizsardzību maksātspējas gadījumā saskaņā ar 0. punktu.

Lai izpildītu šā punkta prasības, tirgotājs izmanto attiecīgo standarta informācijas veidlapu, kas dota Ib pielikumā, vai, ja uz konkrēto saistīta ceļojumu pakalpojuma veidu neattiecas neviena veidlapa, sniedz tajā ietverto informāciju.

2. Ja tirgotājs, kas sekmē saistītus ceļojumu pakalpojumus, nav izpildījis šā panta 0. un 1. punktā izklāstītās prasības, attiecībā uz ceļojuma pakalpojumiem, kuri iekļauti saistītā ceļojuma pakalpojumā, piemēro tiesības un pienākumus, kas noteikti 7. un 10. pantā un IV nodaļā.
3. Ja saistīts ceļojuma pakalpojums ir rezultāts līgumam starp ceļotāju un tirgotāju, kurš nesekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu, minētais tirgotājs informē tirgotāju, kas sekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu, par attiecīgā līguma noslēgšanu.

VII nodaļa

Vispārīgi noteikumi

18. pants

Īpaši mazumtirgotāja pienākumi, ja organizators veic uzņēmējdarbību ārpus EEZ

Neskarot 11. panta 1. punkta otro daļu, ja organizators veic uzņēmējdarbību ārpus EEZ, mazumtirgotājam, kurš veic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, piemēro organizatora pienākumus, kas noteikti IV un V nodaļā, izņemot, ja mazumtirgotājs sniedz pierādījumus, ka organizators atbilst IV un V nodaļas prasībām.

19. pants

Atbildība par rezervācijas kļūdām

Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotājs ir atbildīgs par jebkādām kļūdām, kas izriet no rezervācijas sistēmas tehniskiem defektiem, kurus var piedēvēt minētajam tirgotājam, un gadījumos, kad tirgotājs ir piekritis nodrošināt rezervāciju kompleksam pakalpojumam vai ceļojuma pakalpojumiem, kas ir daļa no saistītiem ceļojuma pakalpojumiem, par kļūdām, kas pieļautas rezervācijas procesā.

Tirgotājs nav atbildīgs par rezervācijas kļūdām, kuras var piedēvēt ceļotājam vai kuras izraisa nenovēršami un ārkārtas apstākļi.

20. pants

Tiesības uz atlīdzinājumu

Gadījumos, kad organizators vai, ievērojot 11. panta 1. punkta otro daļu vai 18. pantu, mazumtirgotājs maksā kompensāciju, samazina cenu vai pilda pārējās saistības, kas tam noteiktas ar šo direktīvu, dalībvalstis nodrošina, ka organizatoram vai mazumtirgotājam ir tiesības prasīt atlīdzinājumu no jebkuras trešās personas, kura veicināja to apstākļu iestāšanos, kas izraisīja pienākumu maksāt kompensāciju, samazināt cenu vai citas saistības.

21. pants

Direktīvas imperatīvais raksturs

1. Kompleksa pakalpojuma organizatora vai tirgotāja, kas sekmē saistītu ceļojuma pakalpojumu, paziņojums, ka tas rīkojas tikai kā ceļojuma pakalpojuma sniedzējs, kā starpnieks vai jebkurā citā statusā, vai ka komplekss pakalpojums vai saistīts ceļojuma pakalpojums šīs direktīvas nozīmē nav komplekss pakalpojums vai saistīts ceļojuma pakalpojums, neatbrīvo minētos tirgotājus no pienākumiem, kas tiem paredzēti saskaņā ar šo direktīvu.
2. Ceļotāji nevar atteikties no tiesībām, ko viņiem piešķir valsts akti, ar kuriem transponē šo direktīvu.
3. Jebkurš līguma noteikums vai jebkurš ceļotāja paziņojums, kurš tieši vai netieši atceļ vai ierobežo tiesības, kas ceļotājam piešķirtas ar šo direktīvu, vai kura mērķis ir apiet šīs direktīvas piemērošanu, ceļotājam nav saistošs.

22. pants

Izpilde

Dalībvalstis nodrošina, ka pastāv atbilstīgi un efektīvi līdzekļi, lai nodrošinātu šīs direktīvas prasību izpildi.

23. pants

Sankcijas

Dalībvalstis pieņem noteikumus par sankcijām, kuras piemēro par to valsts tiesību aktu pārkāpumiem, kas pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu to īstenošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.

24. pants

Komisijas ziņojums un pārskatīšana

Komisija līdz [3 gadi pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā] iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas noteikumiem, kurus piemēro tiešsaistes rezervācijām, ko veic dažādās tirdzniecības vietās, un par šādu rezervāciju kvalificēšanu par kompleksiem pakalpojumiem, saistītiem ceļojumu pakalpojumiem vai atsevišķiem ceļojumu pakalpojumiem, un jo īpaši par 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktu un par to, vai ir lietderīgi pielāgot vai paplašināt šo definīciju.

Komisija līdz [5 gadi pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā] iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei vispārīgu ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu.

Vajadzības gadījumā abiem minētajiem ziņojumiem pievieno tiesību aktu priekšlikumus.

25. pants

Grozījumi Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2011/83/ES

1. Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 2006/2004 ¹⁸ pielikuma 5. punktu aizstāj ar šādu:

"5. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva .../.../ES ¹⁹

2. Direktīvas 2011/83/ES 3. panta 3. punkta g) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"g) par kompleksiem pakalpojumiem, kā tie definēti 3. panta 2. punktā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā .../.../EU.

Šīs direktīvas 6. panta 7. punktu, 8. panta 2. un 6. punktu, 19. pantu, 21. pantu un 22. pantu *mutatis mutandis* piemēro kompleksiem pakalpojumiem, kā tie definēti 3. panta 2. punktā Direktīvā .../.../ES attiecībā uz ceļotājiem 3. panta 6. punkta nozīmē.

¹⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 2006/2004 (2004. gada 27. oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā ("Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā") (OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.).

¹⁹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva .../.../ES (...) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L ...).

VIII nodaļa

Nobeiguma noteikumi

26. pants

Atcelšana

Direktīvu 90/314/EK atceļ no [30 mēneši pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā].

Atsauces uz atcelto direktīvu uzskata par atsaucēm uz šo direktīvu un lasa saskaņā ar atbilstības tabulu, kas sniegta šīs direktīvas I pielikumā.

27. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstis ne vēlāk kā 24 mēnešus pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā pieņem un publicē normatīvos un administratīvos aktus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Dalībvalstis šo pasākumu tekstu tūlīt paziņo Komisijai.
2. Tās piemēro minētos noteikumus, sākot ar dienu, kad ir pagājuši 30 mēneši no šīs direktīvas stāšanās spēkā.
3. Kad dalībvalstis pieņem minētos pasākumus, tajos iekļauj atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālai publikācijai. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atsauce.

4. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus savu tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.

28. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā [divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*].

29. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

[Vieta, datums],

Eiropas Parlamenta vārdā –

priekšsēdētājs

Padomes vārdā –

priekšsēdētājs

PIELIKUMI

I PIELIKUMS ^{20*}

Pantu numerācija Padomes Direktīvā 90/314/EEK (1990. gada 13. jūnijs) par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām	Pantu numerācija šajā direktīvā
1. pants	1. pants (ar grozījumiem)
2. panta 1. punkts	3. panta 2. punkts (ar grozījumiem) un 2. panta 2. punkta a) apakšpunkts
2. panta 2. punkts	3. panta 8. punkts (ar grozījumiem)
2. panta 3. punkts	3. panta 9. punkts (ar grozījumiem)
2. panta 4. punkts	3. panta 6. punkts (ar grozījumiem)
2. panta 5. punkts	3. panta 3. punkts (ar grozījumiem)
3. panta 1. punkts	Svītrots
3. panta 2. punkts	Svītrots, taču galvenās daļas iekļautas 4. un 5. pantā (ar grozījumiem)
4. panta 1. punkts	4. panta 1. punkts (ar grozījumiem), 6. panta 2. punkts (ar grozījumiem) un 6. panta 4. punkts (ar grozījumiem)

²⁰ Šis saraksts ir paredzēts tikai informatīviem nolūkiem. Ja ir norādīts, ka kāds sarakstā iekļautais šīs direktīvas pants atbilst kādam pantam Direktīvā 90/314/EEK, tas nozīmē, ka vismaz daži Direktīvas 90/314/EEK noteikuma elementi ir atrodami arī šajā direktīvā, tomēr tas nenozīmē, ka attiecīgo noteikumu formulējums ir vienāds.

* [Tabula jāpielāgo juristu lingvistu pārskatīšanas laikā]

4. panta 1. punkta b) apakšpunkta iv) punkts	Svītrots
4. panta 2. punkta a) apakšpunkts	6. panta 2. punkts (ar grozījumiem)
4. panta 2. punkta b) apakšpunkts	5. panta 3. punkts (ar grozījumiem) un 6. panta 1. un 3. punkts (ar grozījumiem)
4. panta 2. punkta c) apakšpunkts	Svītrots
4. panta 3. punkts	7. pants (ar grozījumiem)
4. panta 4. punkts	8. pants (ar grozījumiem)
4. panta 5. punkts	9. panta 2. punkts (ar grozījumiem)
4. panta 6. punkts	9. panta 3. un 4. punkts (ar grozījumiem) un 10. panta 3. un 4. punkts (ar grozījumiem)
4. panta 7. punkts	11. panta 3., 4. un 7. punkts (ar grozījumiem)
5. panta 1. punkts	11. panta 1. punkts (ar grozījumiem)
5. panta 2. punkts	12. panta 2., 3. un 4. punkts (ar grozījumiem) un 14. pants (ar grozījumiem)
5. panta 3. punkts	21. panta 3. punkts (ar grozījumiem)
5. panta 4. punkts	6. panta 2. punkta c) apakšpunkts (ar grozījumiem) un 12. panta 3. punkta b) apakšpunkts (ar grozījumiem)
6. pants	11. panta 2. punkts (ar grozījumiem)
7. pants	15. pants (ar grozījumiem) un 16. pants (ar grozījumiem)
8. pants	Svītrots
9. panta 1. punkts	27. panta 1., 2. un 3. punkts (ar grozījumiem)
9. panta 2. punkts	27. panta 4. punkts (ar grozījumiem)
10. pants	29. pants

A. Informācija, kas sniedzama, ja kompleksā ceļojuma līgumu paredzēts slēgt ar distances saziņas līdzekļiem

Jums piedāvātais ceļojumu pakalpojumu kopums ir komplekss pakalpojums ES Komplekso ceļojumu direktīvas nozīmē.

Tāpēc jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kādas pienākas komplekso ceļojumu pakalpojumu izmantotājiem. Uzņēmums (uzņēmumi) XY būs pilnībā atbildīgs (atbildīgi) par ceļojuma vai brīvdienu pienācīgu sniegšanu kopumā.

Turklāt saskaņā ar tiesību aktu prasībām uzņēmumam (uzņēmumiem) XY ir aizsardzība, lai maksātne spējas gadījumā sniegtu atlīdzību ceļotājiem un nodrošinātu to repatriāciju.

Plašāka informācija

Sekojošai saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Pamattiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu

- Ceļotāji pirms līguma parakstīšanas saņem visu būtisko informāciju par brīvdienām.
- Vienmēr ir vismaz viena puse, kura ir atbildīga par to, lai visi līgumā ietvertie pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi.
- Ceļotājiem izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi var sazināties ar organizatoru vai ceļojumu aģentu.
- Ceļotāji, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, par ko var tikt ieturēta maksa.
- Ceļojuma cenu var mainīt tikai īpašu iemeslu dēļ, ja tā ir skaidri paredzēts līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 %, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja organizators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu saskaņā ar tādiem pašiem nosacījumiem.
- Ceļotāji var izbeigt līgumu bez maksas un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par brīvdienām atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.

- Ceļotāji ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu bez maksas, piemēram, ja pastāv nopietnas drošības problēmas galamērķa vietā, kuras, visticamāk, ietekmētu brīvdienas.
- Turklāt ceļotāji vienmēr var izbeigt līgumu par atbilstošu izbeigšanas maksu.
- Ja pēc kompleksā pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, jārod alternatīvi risinājumi bez papildu maksas.
- Ja ceļotājs nonāk grūtībās, organizatoram ir jānodrošina palīdzība.
- Ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un/vai kompensāciju, ja organizators nepilda līgumā paredzēto (daļu no līgumā paredzētā).
- Ja organizators vai – dažās dalībvalstīs – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs, maksājumi tiek atmaksāti. Ja organizators vai – attiecīgā gadījumā – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja transports ir iekļauts attiecīgajā ceļojumā vai brīvdienās, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [tās apdrošināšanas struktūras/iestādes kontaktinformācija, kas nodrošina aizsardzību maksātnespējas gadījumā]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto struktūru/iestādi.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

B. Informācijas lapa, kas izsniedzama, ja līgumu par kompleksu pakalpojumu paredzēts slēgt tirgotāja fiziskā klātbūtnē

Jums piedāvātais ceļojumu pakalpojumu kopums ir komplekss pakalpojums ES Komplekso ceļojumu direktīvas nozīmē.

Tāpēc jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kādas pienākas komplekso ceļojumu pakalpojumu izmantotājiem. Uzņēmums (uzņēmumi) XY būs pilnībā atbildīgs (atbildīgi) par ceļojuma vai brīvdienu pienācīgu sniegšanu kopumā.

Turklāt saskaņā ar tiesību aktu prasībām uzņēmumam (uzņēmumiem) XY ir aizsardzība, lai maksātspējas gadījumā sniegtu atlīdzību ceļotājiem un nodrošinātu to repatriāciju.

Pamattiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu

- Ceļotāji pirms līguma parakstīšanas saņem visu būtisko informāciju par brīvdienām.
- Vienmēr ir vismaz viena puse, kura ir atbildīga par to, lai visi līgumā ietvertie pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi.
- Ceļotājiem izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi var sazināties ar organizatoru vai ceļojumu aģentu.
- Ceļotāji, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, par ko var tikt ieturēta maksa.
- Ceļojuma cenu var mainīt tikai īpašu iemeslu dēļ, ja tā ir skaidri paredzēts līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 %, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja organizators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu saskaņā ar tādiem pašiem nosacījumiem.
- Ceļotāji var izbeigt līgumu bez maksas un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par brīvdienām atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.
- Ceļotāji ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu bez maksas, piemēram, ja pastāv nopietnas drošības problēmas galamērķa vietā, kuras, visticamāk, ietekmētu brīvdienas.

- Turklāt ceļotāji vienmēr var izbeigt līgumu par atbilstošu izbeigšanas maksu.
- Ja pēc kompleksā pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, jārod alternatīvi risinājumi bez papildu maksas.
- Ja ceļotājs nonāk grūtībās, organizatoram ir jānodrošina palīdzība.
- Ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un/vai kompensāciju, ja organizators nepilda līgumā paredzēto (daļu no līgumā paredzētā).
- Ja organizators vai – dažās dalībvalstīs – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs, maksājumi tiek atmaksāti. Ja organizators vai – attiecīgā gadījumā – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja transports ir iekļauts attiecīgajā ceļojumā vai brīvdienās, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [tās apdrošināšanas struktūras/iestādes kontaktinformācija, kas nodrošina aizsardzību maksātnespējas gadījumā]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto struktūru/iestādi.

[Tīmekļa vietne, kur atrodama Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos).]

C. Informācija, kas sniedzama, ja kompleksā pakalpojuma organizators nodod datus citam tirgotājam saskaņā ar 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktu

Ja jūs noslēdzat līgumu ar uzņēmumu AB 24 stundu laikā pēc rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas no uzņēmuma XY, tad ceļojuma pakalpojums, ko sniedz XY un AB, būs kompleksais pakalpojums ES Komplekso ceļojumu direktīvas nozīmē.

Šajā gadījumā jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kādas pienākas komplekso ceļojumu pakalpojumu izmantotājiem.

Uzņēmums XY būs pilnībā atbildīgs par ceļojuma vai brīvdienu pienācīgu norisi kopumā.

Turklāt saskaņā ar tiesību aktu prasībām uzņēmumam (uzņēmumiem) XY ir aizsardzība, lai maksātnespējas gadījumā sniegtu atlīdzību ceļotājiem un nodrošinātu to repatriāciju.

Plašāka informācija

Sekojošai saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Pamattiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu

- Ceļotāji drīz vien pēc kompleksā pakalpojuma noformēšanas saņem visu būtisko informāciju par brīvdienām.
- Vienmēr ir vismaz viena puse, kura ir atbildīga par pienācīgu visu līgumā ietverto pakalpojumu sniegšanu.
- Ceļotājiem izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi var sazināties ar organizatoru vai ceļojumu aģentu.
- Ceļotāji, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, par ko var tikt ieturēta maksa.
- Ceļojuma cenu var mainīt tikai īpašu iemeslu dēļ, ja tā ir skaidri paredzēts līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 %, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja organizators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu saskaņā ar tādiem pašiem nosacījumiem.

- Ceļotāji var izbeigt līgumu bez maksas un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par brīvdienām atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.
- Ceļotāji ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu bez maksas, piemēram, ja pastāv nopietnas drošības problēmas galamērķa vietā, kuras, visticamāk, ietekmētu brīvdienas.
- Turklāt ceļotāji vienmēr var izbeigt līgumu par atbilstošu izbeigšanas maksu.
- Ja pēc kompleksā pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, jārod alternatīvi risinājumi bez papildu maksas. Pretējā gadījumā ceļotāji var līgumu izbeigt.
- Ja ceļotājs nonāk grūtībās, organizatoram ir jānodrošina palīdzība.
- Ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un/vai kompensāciju, ja organizators nepilda līgumā paredzēto (daļu no līgumā paredzētā).
- Ja organizators vai – dažās dalībvalstīs – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs, maksājumi tiek atmaksāti. Ja organizators vai – attiecīgā gadījumā – mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja transports ir iekļauts attiecīgajā ceļojumā vai brīvdienās, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [tās apdrošināšanas struktūras/iestādes kontaktinformācija, kas nodrošina aizsardzību maksātnespējas gadījumā]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto struktūru/iestādi.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

A. Informācija, kas sniedzama, ja tirgotājs, kas tiešsaistē sekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu 3. panta 5. punkta b) apakšpunkta nozīmē, ir pārvadātājs, kas pārdod biļeti turpceļam un atpakaļceļam

Ja jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus ar šīs saites/šo saišu starpniecību, jūs NEVARĒSIET izmantot komplekso ceļojuma pakalpojumu izmantotāju tiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu.

Tāpēc uzņēmums XY nebūs atbildīgs par minēto papildu ceļojumu pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus ar šīs saites/šo saišu starpniecību 24 stundu laikā pēc jūsu līguma ar XY apstiprināšanas, tie kļūs par saistītā ceļojuma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā, kā prasīts ES tiesību aktos, XY ir aizsardzība, lai atlīdzinātu jūsu maksājumus, kas veikti XY par pakalpojumiem, kas netika sniegti XY maksātnespējas dēļ, un lai vajadzības gadījumā veiktu jūsu repatriāciju. Lūdzu, ņemiet vērā, ka atmaksa netiek nodrošināta gadījumā, ja maksātnespējīgs ir attiecīgais pakalpojuma sniedzējs.

Plašāka informācija

Sekojojot saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ (tās struktūras, piemēram, garantiju fonda vai apdrošināšanas sabiedrības, kontaktinformācija – tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs –, kas ir atbildīga par aizsardzības nodrošināšanu maksātnespējas gadījumā).

Ja jūsu rezervētie pakalpojumi jums tiek liegti XY maksātnespējas dēļ, lūdzu, sazinieties ar minēto struktūru.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātnespējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kuri, neraugoties uz XY maksātnespēju, var tikt pildīti.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

B. Informācija, kas sniedzama tiešsaistes rezervācijas gadījumā, ja tirgotājs, kas tiešsaistē sekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu 3. panta 5. punkta b) apakšpunkta nozīmē, ir kāds cits tirgotājs, nevis pārvadātājs, kas pārdod biļeti turpceļam un atpakaļceļam.

Ja jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus ar šīs saites starpniecību, jūs NEVARĒSIET izmantot komplekso ceļojuma pakalpojumu izmantotāju tiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu.

Tāpēc uzņēmums XY nebūs atbildīgs par papildu ceļojumu pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus ar šīs saites/šo saišu starpniecību 24 stundu laikā pēc jūsu līguma ar XY apstiprināšanas, tie kļūs par saistītā ceļojuma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā, kā prasīts ES tiesību aktos, XY ir aizsardzība, lai atlīdzinātu jūsu maksājumus, kas veikti XY par pakalpojumiem, kas netika sniegti XY maksātnespējas dēļ. Lūdzu, ņemiet vērā, ka atmaksa netiek nodrošināta gadījumā, ja maksātnespējīgs ir attiecīgais pakalpojuma sniedzējs.

Plašāka informācija

Sekojojot saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ (tās struktūras, piemēram, garantiju fonda vai apdrošināšanas sabiedrības, kontaktinformācija – tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs –, kas ir atbildīga par aizsardzības nodrošināšanu maksātnespējas gadījumā).

Ja jūsu rezervētie pakalpojumi jums tiek liegti XY maksātnespējas dēļ, lūdzu, sazinieties ar minēto struktūru.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātnespējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kuri, neraugoties uz XY maksātnespēju, var tikt pildīti.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

C. Informācija, kas sniedzama attiecībā uz saistītiem ceļojuma pakalpojumiem 3. panta 5. punkta a) apakšpunkta nozīmē, kurus tiešsaistē ir sekmējis pārvadātājs, kas pārdod biļeti turpceļam un atpakaļceļam

Ja pēc tam, kad esat izvēlējušies un samaksājuši par vienu ceļojuma pakalpojumu, jūs savam ceļojumam vai brīvdienām rezervējat papildu ceļojumu pakalpojumus, izmantojot mūsu uzņēmumu/XY, jūs NEVARĒSIET izmantot komplekso ceļojuma pakalpojumu izmantotāju tiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu.

Tāpēc mūsu uzņēmums/XY nebūs atbildīgs par atsevišķo ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja jūs rezervējat kādu papildu ceļojuma pakalpojumu mūsu/XY rezervācijas vietnē tā paša apmeklējuma laikā, ceļojuma pakalpojumi kļūs par saistītā ceļojuma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā, kā prasīts ES tiesību aktos, XY ir aizsardzība, lai atlīdzinātu jūsu maksājumus, kas veikti XY par pakalpojumiem, kas netika sniegti XY maksātspējas dēļ, un lai vajadzības gadījumā veiktu jūsu repatriāciju. Lūdzu ņemiet vērā, ka atmaksa netiek nodrošināta gadījumā, ja maksātspējīgs ir attiecīgais pakalpojuma sniedzējs.

Plašāka informācija

Sekojojot saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātspējas gadījumā, ko nodrošina YZ (tās struktūras, piemēram, garantiju fonda vai apdrošināšanas sabiedrības, kontaktinformācija – tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruņa numurs –, kas ir atbildīga par aizsardzības nodrošināšanu maksātspējas gadījumā).

Ja jūsu rezervētie pakalpojumi jums tiek liegti XY maksātspējas dēļ, lūdzu, sazinieties ar minēto struktūru.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātspējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kuri, neraugoties uz XY maksātspēju, var tikt pildīti.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

D. Informācija, kas sniedzama attiecībā uz saistītiem ceļojuma pakalpojumiem 3. panta 5. punkta a) apakšpunkta nozīmē, kurus tiešsaistē ir sekmējis kāds cits tirgotājs, nevis pārvadātājs, kas pārdod biļeti turpceļam un atpakaļceļam

Ja pēc tam, kad esat izvēlējušies un samaksājuši par vienu ceļojuma pakalpojumu, jūs savam ceļojumam vai brīvdienām rezervējat papildu ceļojumu pakalpojumus, izmantojot mūsu uzņēmumu/XY, jūs NEVARĒSIET izmantot komplekso ceļojuma pakalpojumu izmantotāju tiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu.

Tāpēc mūsu uzņēmums/XY nebūs atbildīgs par atsevišķo ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja jūs rezervējat kādu papildu ceļojuma pakalpojumu mūsu/XY rezervācijas vietnē tā paša apmeklējuma laikā, ceļojuma pakalpojumi kļūs par saistītā ceļojuma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā, kā prasīts ES tiesību aktos, XY ir aizsardzība, lai atlīdzinātu jūsu maksājumus, kas veikti XY par pakalpojumiem, kas netika sniegti XY maksātspējas dēļ. Lūdzu ņemiet vērā, ka atmaksa netiek nodrošināta gadījumā, ja maksātspējīgs ir attiecīgais pakalpojuma sniedzējs.

Plašāka informācija

Sekojošai saitei, ceļotājs saņems šādu informāciju

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātspējas gadījumā, ko nodrošina YZ (tās struktūras, piemēram, garantiju fonda vai apdrošināšanas sabiedrības, kontaktinformācija – tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs –, kas ir atbildīga par aizsardzības nodrošināšanu maksātspējas gadījumā).

Ja jūsu rezervētie pakalpojumi jums tiek liegti XY maksātspējas dēļ, lūdzu, sazinieties ar minēto struktūru.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātspējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kuri, neraugoties uz XY maksātspēju, var tikt pildīti.

Direktīva 2015/XX/ES, kas transponēta attiecīgajā (attiecīgajos) valsts tiesību aktā (aktos) [SAITE]

E. Informācijas lapa saistītiem ceļojuma pakalpojumiem 3. panta 5. punkta a) apakšpunkta nozīmē, ja līgumus slēdz tirgotāja (kurš nav pārvadātājs, kas pārdod biļeti turpceļam un atpakaļceļam) fiziskā klātbūtnē.

Ja pēc tam, kad esat izvēlējušies un samaksājuši par vienu ceļojuma pakalpojumu, jūs savam ceļojumam vai brīvdienām rezervējat papildu ceļojumu pakalpojumus, izmantojot mūsu uzņēmumu/XY, jūs NEVARĒSIET izmantot komplekso ceļojuma pakalpojumu izmantotāju tiesības saskaņā ar ES Komplekso ceļojumu direktīvu.

Tāpēc mūsu uzņēmums/XY nebūs atbildīgs par atsevišķo ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja jūs rezervējat kādu papildu ceļojuma pakalpojumu mūsu uzņēmumā/XY uzņēmumā tā paša apmeklējuma vai saziņas laikā, ceļojuma pakalpojumi kļūs par saistītā ceļojuma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā, kā prasīts ES tiesību aktos, XY ir aizsardzība, lai atlīdzinātu jūsu maksājumus, kas veikti XY par pakalpojumiem, kas netika sniegti XY maksātnespējas dēļ. Lūdzu ņemiet vērā, ka atmaksa netiek nodrošināta gadījumā, ja maksātnespējīgs ir attiecīgais pakalpojuma sniedzējs.

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ (tās struktūras, piemēram, garantiju fonda vai apdrošināšanas sabiedrības, kontaktinformācija – tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs –, kas ir atbildīga par aizsardzības nodrošināšanu maksātnespējas gadījumā).

Ja jūsu rezervētie pakalpojumi jums tiek liegti XY maksātnespējas dēļ, lūdzu, sazinieties ar minēto struktūru.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātnespējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kuri, neraugoties uz XY maksātnespēju, var tikt pildīti.