



Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 21 mai 2015
(OR. en)

8969/15

**Dosar interinstituțional:
2013/0246 (COD)**

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

NOTĂ

Sursă:	Secretariatul General al Consiliului
Destinatar:	Comitetul Reprezentanților Permanenți / Consiliul
Subiect:	<i>Pregătirea Consiliului („Competitivitate”) din 28-29 mai 2015</i> Propunere de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind pachetele de servicii de călătorie și formulele de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului - Acord politic

Propunere de

DIRECTIVĂ 2015/.../UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**privind pachetele de servicii de călătorie și formulele de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară²,

întrucât:

¹ JO C , , p.² Poziția Parlamentului European din 12 martie 2014 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și poziția Consiliului în primă lectură din ... (nepublicată încă în Jurnalul Oficial)

- (1) Directiva 90/314/CEE a Consiliului³ stabilește o serie de drepturi importante ale consumatorilor în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în special în ceea ce privește cerințele în materie de informare, răspunderea comercianților pentru executarea serviciilor incluse în pachet și protecția în caz de insolvență a organizatorului sau a comerciantului cu amănuntul. Cu toate acestea, este necesară adaptarea cadrului legislativ la evoluțiile pieței pentru a asigura adecvarea acestuia la specificul pieței interne, pentru a elimina ambiguitățile și pentru a remedia lacunele legislative.
- (2) Turismul joacă un rol important în economiile Uniunii, iar pachetele de servicii de călătorie, vacanțe și circuite („pachetele”) reprezintă o proporție semnificativă din piața serviciilor de călătorie. Piața respectivă a suferit transformări majore de la adoptarea Directivei 90/314/CEE. Pe lângă lanțurile de distribuție tradiționale, internetul a devenit un mediu din ce în ce mai important pentru oferirea de servicii de călătorie. În prezent, serviciile de călătorie sunt combinate nu numai sub forma pachetelor prestabilite tradiționale, ci și, adesea, într-un mod personalizat. Multe dintre respectivele combinații de servicii de călătorie se încadrează într-o zonă juridică gri sau, în mod evident, nu sunt reglementate de Directiva 90/314/CEE. Prezenta directiva își propune să adapteze domeniul de acoperire al protecției la aceste evoluții și să sporească transparența și nivelul de securitate juridică în beneficiul călătorilor și al comercianților.
- (3) În conformitate cu articolul 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea contribuie la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din TFUE.
- (4) Directiva 90/314/CEE lasă statelor membre o marjă largă de apreciere în ceea ce privește transpunerea; prin urmare, persistă divergențe importante între legislația în materie din statele membre. Fragmentarea juridică presupune costuri mai mari pentru întreprinderi și constituie un obstacol pentru cei care vor să își desfășoare activitatea la nivel transfrontalier, limitând astfel opțiunile consumatorilor.

³ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59).

- (5) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) și articolul 49 din TFUE, piața internă trebuie să cuprindă un spațiu fără frontiere interne, în care sunt garantate libera circulație a mărfurilor și a serviciilor, precum și libertatea de stabilire. Armonizarea drepturilor și a obligațiilor care derivă din contractele de servicii de călătorie grupate într-un pachet și din formulele de călătorie asociate este necesară pentru crearea unei veritabile piețe interne a consumatorilor în domeniul respectiv, prin identificarea unui echilibru corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor.
- (6) La ora actuală, potențialul transfrontalier al pieței pachetelor de servicii de călătorie din Uniune nu este valorificat la maximum. Disparitățile dintre normele care îi protejează pe călători existente în diferite state membre reprezintă un factor care îi descurajează pe călătorii dintr-un anumit stat membru să achiziționeze pachete de servicii de călătorie și formule de călătorie asociate dintr-un alt stat membru și, în mod similar, pe organizatorii și comercianții cu amănuntul dintr-un stat membru să vândă serviciile respective într-un alt stat membru. Pentru a permite consumatorilor și întreprinderilor să beneficieze pe deplin de avantajele pieței interne, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în întreaga Uniune, se impune o apropiere mai accentuată a legislațiilor statelor membre în ceea ce privește pachetele de călătorie și formulele de călătorie asociate.
- (7) Majoritatea călătorilor care achiziționează pachete sunt consumatori în sensul legislației Uniunii privind consumatorii. În același timp, nu este întotdeauna ușor să se facă deosebirea între consumatori și reprezentanți ai întreprinderilor mici sau membri ai profesiunilor liberale care rezervă călătorii în legătură cu activitatea lor comercială sau profesională, prin aceleași canale de rezervare ca și consumatorii. Acești călători necesită adesea un nivel similar de protecție. Spre deosebire de aceștia, există societăți sau organizații care fac rezervări de călătorie pe baza unui acord general, încheiat adesea pentru numeroase formule de călătorie sau pentru o perioadă specificată, de exemplu cu o agenție de voiaj. Acest din urmă tip de formulă de călătorie nu necesită nivelul de protecție prevăzut pentru consumatori. În consecință, prezenta directivă ar trebui să se aplice persoanelor care călătoresc în scop profesional, inclusiv membrilor profesiunilor liberale, lucrătorilor care desfășoară o activitate independentă sau altor persoane fizice, atunci când acestea nu fac rezervări de călătorie în baza unui acord general. Pentru a evita confuziile cu privire la definiția termenului „consumator” din alte elemente ale legislației Uniunii privind protecția consumatorilor, persoanele protejate în temeiul prezentei directive ar trebui denumite „călători”.

- (8) Întrucât serviciile de călătorie pot fi combinate în multe moduri diferite, este oportun să fie considerate drept pachete toate combinațiile de servicii de călătorie care prezintă caracteristicile pe care călătorii le asociază în mod tipic pachetelor, mai ales în cazul în care servicii de călătorie distincte sunt grupate într-un singur produs de călătorie, organizatorul asumându-și răspunderea pentru executarea corespunzătoare a acestuia. În conformitate cu jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene⁴, nu ar trebui să aibă importanță dacă serviciile de călătorie sunt grupate înainte de orice contact cu respectivul călător, la cererea acestuia ori conform selecției sale. Aceleași principii ar trebui să se aplice indiferent dacă rezervarea este făcută prin intermediul consilierului unei agenții de voiaj tradiționale sau online.
- (9) Din rațiuni de transparență, ar trebui să se facă deosebirea între pachete și formulele de călătorie asociate, în cazul cărora consilieri online sau din agenții de turism tradiționale îi ajută pe călători să achiziționeze servicii de călătorie care duc la încheierea de contracte între călător și diferiți furnizori de servicii de călătorie, inclusiv prin procese de rezervare asociate, care nu prezintă caracteristicile unui pachet și în legătură cu care nu ar fi adecvat să se aplice toate obligațiile corespunzătoare pachetelor.

⁴ A se vedea Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene din 30 aprilie 2012 în cauza C-400/00 Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido și Club Med Viagens Ld, (Rec., 2002, p. I-04051).

- (10) În lumina evoluțiilor pieței, ar trebui ca definiția pachetelor să fie detaliată în continuare pe baza unor criterii obiective alternative care să se refere în principal la modul în care serviciile de călătorie sunt prezentate sau achiziționate și la aspectele cu privire la care călătorii se pot aștepta în mod rezonabil să fie protejați de prezenta directivă. Această situație se întâlnește, de exemplu, atunci când sunt selectate mai multe servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță, la un singur punct de vânzare, înainte de acceptarea efectuării plății de către călător, respectiv în cadrul aceluiași proces de rezervare sau atunci când astfel de servicii sunt oferite, vândute sau facturate la un preț forfetar ori total, precum și atunci când aceste servicii sunt promovate sau vândute sub denumirea de „pachet” sau sub o denumire similară, care indică o legătură strânsă între serviciile de călătorie vizate. Astfel de denumiri similare ar putea fi, de exemplu, „ofertă combinată”, „regim forfetar (*all inclusive*)” sau „formulă *all-in*”.
- (11) Totodată, formulele de călătorie asociate ar trebui deosebite de serviciile de călătorie pentru care călătorii fac rezervări în mod independent și adesea în momente diferite, chiar dacă rezervările respective sunt pentru aceeași călătorie sau vacanță. Formulele online de călătorie asociate ar trebui, de asemenea, deosebite de site-urile asociate care nu au obiectivul încheierii unui contract cu călătorul și de linkurile prin care călătorii sunt doar informați, la modul general, cu privire la servicii de călătorie suplimentare, de exemplu atunci când un hotel sau organizatorul unui eveniment include pe site-ul său o listă a tuturor operatorilor care oferă servicii de transport către locul unde este situat, independent de orice rezervare, sau în cazul în care sunt folosite fișiere de tip cookie sau metadate pentru a plasa reclame pe site-uri.
- (12) Achiziționarea unui serviciu de călătorie de sine stătător, cu titlul de serviciu de călătorie unic, nu constituie nici pachet, nici formulă de călătorie asociată.

- (13) Ar trebui stabilite norme specifice atât pentru comercianții cu amănuntul din agențiile de voiaj tradiționale, cât și pentru cei online care îi ajută pe călători, cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul lor de vânzare, să încheie contracte separate cu furnizori de servicii individuali, dar și pentru comercianții cu amănuntul online, care, de exemplu, prin procese de rezervare online legate, facilitează achiziționarea unor servicii de călătorie suplimentare de la un alt comerciant, într-un mod personalizat, în cazul în care contractele sunt încheiate cel târziu în termen de 24 de ore de la confirmarea primului serviciu de călătorie. Această facilitare se bazează adesea pe o legătură comercială care implică remunerare, indiferent de metoda de calcul a acesteia, de exemplu pe baza numărului de accesări sau a cifrei de afaceri, între comerciantul care facilitează achiziția de servicii de călătorie suplimentare și celălalt comerciant. Aceste norme s-ar aplica, de exemplu, în situațiile în care, pe lângă confirmarea rezervării unui prim serviciu de călătorie, de exemplu, un zbor sau o călătorie cu trenul, un consumator primește o invitație de a rezerva un alt serviciu de călătorie disponibil la locul de destinație, de exemplu cazare la hotel, cu un link către site-ul de rezervări al unui alt furnizor de servicii sau al unui intermediar. Cu toate că nu constituie pachete în sensul prezentei directive, întrucât această situație nu se poate confunda în niciun caz cu cea în care un singur organizator își asumă răspunderea pentru serviciile de călătorie, astfel de formule de călătorie asociate constituie un model economic alternativ care adesea se află într-o concurență strânsă cu pachetele.
- (14) Pentru a asigura o concurență loială și pentru a-i proteja pe consumatori, obligația de a oferi garanții suficiente cu privire la rambursarea plăților în avans și la repatrierea călătorilor în caz de insolvență ar trebui să se aplice și în cazul formulelor de călătorie asociate.

- (15) Pentru a fi mai clar pentru călători și pentru a le da posibilitatea să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la diferitele tipuri de formule de călătorie disponibile, este oportun să se impună comercianților obligația de a indica clar și ferm dacă oferă un pachet sau o formulă de călătorie asociată, precum și de a furniza informații privind nivelul de protecție corespunzător, înainte de acceptarea efectuării plății de către călător. Declarația unui comerciant cu privire la caracterul juridic al produsului de călătorie comercializat ar trebui să reflecte adevărata natură juridică a produsului respectiv. Autoritățile responsabile de asigurarea respectării legii ar trebui să intervină în cazurile în care comercianții nu furnizează informații exacte călătorilor.
- (16) În scopul identificării unui pachet de servicii sau a unei formule de călătorie asociate ar trebui să se țină seama numai de combinația dintre diferite servicii de călătorie, cum ar fi cazarea, transportul călătorilor cu autobuzul, cu trenul, pe calea apei sau a aerului, precum și închirierea [...] de autovehicule sau de anumite motociclete. Cazarea în scop rezidențial, inclusiv pentru cursuri de limbi străine de lungă durată, nu ar trebui considerată cazare în sensul prezentei directive. Serviciile financiare, precum asigurările de călătorie, nu ar trebui să fie considerate servicii de călătorie. În plus, serviciile care fac parte intrinsecă dintr-un alt serviciu de călătorie nu ar trebui să fie considerate servicii de călătorie de sine stătătoare. Între acestea se numără, de exemplu, transportul bagajelor oferit ca parte a transportului de călători, servicii minore de transport, precum transportul călătorilor în cadrul unei vizite organizate sau transferurile între un hotel și un aeroport sau o gară feroviară, mesele, băuturile și serviciile de curățenie oferite ca parte a cazării, accesul la facilități locale precum piscină, saună, tratamente balneare sau gimnastică inclus pentru oaspeții hotelului. Aceasta mai înseamnă că, în cazurile în care, spre deosebire de cazul unei croaziere, cazarea peste noapte este oferită ca parte a transportului de călători rutier, feroviar, naval sau aerian, cazarea nu ar trebui considerată un serviciu de călătorie de sine stătător dacă principala componentă este în mod evident transportul.

- (17) Alte servicii turistice care nu fac parte intrinsecă din transportul călătorilor, din cazare sau din închirierea de autovehicule sau de anumite motociclete pot fi, de exemplu, vânzarea de bilete pentru concerte, evenimente sportive, excursii sau parcuri tematice, vizite organizate, abonamente de schi și închirierea de echipament sportiv precum echipamentul de schi sau tratamente balneare. Cu toate acestea, dacă aceste servicii se combină doar cu un alt tip de serviciu de călătorie, de exemplu cazare, aceasta ar trebui să ducă la crearea unui pachet de servicii sau a unei formule de călătorie asociate doar dacă serviciile respective reprezintă o parte semnificativă din prețul total al pachetului de servicii sau al formulei de călătorie asociate sau sunt promovate sau reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a călătoriei sau a vacanței. Dacă alte servicii turistice reprezintă cel puțin 25 % din combinație, aceste servicii ar trebui să fie considerate ca reprezentând o parte semnificativă a pachetului sau a formulei de călătorie asociate. Ar trebui clarificat faptul că, în cazul în care se adaugă alte servicii turistice, de exemplu, la cazarea într-un hotel, rezervate ca serviciu de sine stătător, după sosirea călătorului la hotel, aceasta nu ar trebui să constituie un pachet. Aceasta nu ar trebui să conducă la eludarea directivei prin oferirea de către organizatori sau comercianți cu amănuntul a posibilității călătorului de a selecta în avans servicii turistice suplimentare, oferind apoi încheierea contractului pentru aceste servicii doar după începerea desfășurării primului serviciu de călătorie.
- (18) Ar trebui să se clarifice totodată faptul că acele contracte prin care un comerciant dă dreptul călătorului ca, după încheierea contractului, să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie, așa cum se întâmplă în cazul unui bon-cadou constând dintr-un pachet de servicii de călătorie, ar trebui să constituie un pachet. Mai mult, o combinație de servicii de călătorie ar trebui considerată un pachet atunci când numele călătorului, detaliile de plată și adresa e-mail se transferă între comercianți, iar contractele se încheie cel târziu la 24 de ore după confirmarea rezervării pentru primul serviciu.

- (19) Întrucât nevoia de a proteja călătorii este mai redusă în cazul călătoriilor de scurtă durată, și cu scopul de a evita sarcinile inutile pentru comercianți, călătoriile care durează mai puțin de 24 de ore și care nu includ cazare, precum și pachetele sau formulele de călătorie asociate oferite sau facilitate ocazional pe o bază non-profit unui grup limitat de călători ar trebui excluse din domeniul de aplicare al prezentei directive. Ultimul grup menționat poate viza, de exemplu, călătorii organizate doar de câteva ori pe an de către organizații caritabile, cluburi sportive sau școli pentru membrii acestora, fără a fi oferite publicului larg. Ar trebui ca, în legătură cu această excludere, să se pună la dispoziția publicului informații adecvate pentru a se asigura informarea corespunzătoare a comercianților și călătorilor cu privire la faptul că aceste pachete sau formule de călătorie asociate nu sunt reglementate prin prezenta directivă.
- (19a) Statele membre ar trebui să își mențină competența, în conformitate cu dreptul Uniunii, de a aplica dispozițiile prezentei directive în domenii care nu intră în domeniul de aplicare al acesteia. Prin urmare, un stat membru ar putea să mențină sau să introducă dispoziții de drept intern care să corespundă celor din prezenta directivă, sau unei părți a acestora, privind contractele care nu intră în domeniul de aplicare al prezentei directive. De exemplu, statele membre pot menține sau introduce dispoziții corespunzătoare pentru anumite contracte de sine stătătoare privind servicii unice de călătorie (cum ar fi închirierea reședințelor de vacanță), pentru pachetele și formulele de călătorie asociate oferite pe o bază non-profit unui grup limitat de călători și numai ocazional sau pentru pachetele și formulele de călătorie asociate care se desfășoară pe o perioadă mai mică de 24 de ore și nu includ cazare.

- (20) Caracteristica principală a pachetului de servicii de călătorie este aceea că un comerciant răspunde, în calitate de organizator, de buna executare a întregului pachet. Doar în situațiile în care un alt comerciant acționează ca organizator al unui pachet ar trebui să se considere că un comerciant, de regulă o agenție de voiaj tradițională sau online, acționează ca simplu comerciant cu amănuntul sau intermediar și nu răspunde ca organizator. Faptul că un comerciant acționează sau nu în calitate de organizator pentru un anumit pachet ar trebui să depindă de implicarea sa în crearea pachetului, astfel cum este definită de prezenta directivă, și nu de denumirea sub care își desfășoară activitatea. Atunci când se analizează dacă un comerciant este organizator sau comerciant cu amănuntul, ar trebui să nu existe nicio diferență între situația în care comerciantul acționează în sensul ofertei și cea în care acesta se prezintă ca agent în numele călătorului.
- (20a) Directiva 90/314/CEE a acordat statelor membre puterea discreționară de a stabili în ce măsură comercianții cu amănuntul, organizatorii sau atât comercianții cu amănuntul, cât și organizatorii ar trebui să poarte răspunderea pentru derularea corespunzătoare a unui pachet. Această flexibilitate a dus la o situație ambiguă în unele state membre cu privire la măsura în care comercianții care au legătură cu un pachet poartă răspunderea pentru derularea serviciilor relevante. Prin urmare, ar trebui să se clarifice în prezenta directivă faptul că organizatorii poartă răspunderea pentru derularea serviciilor de călătorie incluse în contract, cu excepția cazului în care dreptul intern prevede că atât organizatorul, cât și comerciantul cu amănuntul sunt răspunzători.
- (21) În privința pachetelor, comercianții cu amănuntul ar trebui să răspundă, împreună cu organizatorul, de furnizarea informațiilor precontractuale. Pentru a facilita comunicarea, cu precădere în cazurile transfrontaliere, călătorii ar trebui să aibă posibilitatea de a lua legătura cu organizatorul prin intermediul comerciantului cu amănuntul prin care au achiziționat pachetul.

- (22) Călătorul ar trebui să primească toate informațiile necesare înainte de achiziționarea unui pachet, indiferent dacă acesta este vândut prin comunicare la distanță, în agenție sau prin alte tipuri de distribuție. Atunci când furnizează informațiile respective, comerciantul ar trebui să țină seama de nevoile specifice pe care le-ar putea anticipa în mod rezonabil în ceea ce-i privește pe călătorii care sunt în mod special vulnerabili din cauza vârstei sau a unei infirmități fizice.
- (23) Informațiile esențiale, de exemplu, cele referitoare la caracteristicile principale ale serviciilor de călătorie sau la prețuri, furnizate în materialele publicitare, pe site-ul internet al organizatorului sau în broșuri, ca parte a informațiilor precontractuale, ar trebui să aibă caracter obligatoriu, cu excepția cazului în care organizatorul își rezervă dreptul de a aduce modificări acestor elemente, iar modificările respective sunt comunicate clar și vizibil călătorului înainte de încheierea contractului. Cu toate acestea, având în vedere noile tehnologii ale comunicațiilor, care permit actualizarea cu ușurință, nu mai este necesar să se prevadă dispoziții speciale privind broșurile, însă este oportun să se garanteze faptul că, în anumite situații, modificările care afectează executarea contractului sunt comunicate între părți pe un suport durabil, accesibil ulterior spre consultare. Ar trebui să fie întotdeauna posibil să se aducă modificări informațiilor precontractuale în cazul în care ambele părți la contract convin în mod explicit asupra acestui lucru.

- (24) Cerințele în materie de informare prevăzute de prezenta directivă sunt exhaustive, însă nu ar trebui să aducă atingere cerințelor de informare stabilite în alte acte legislative aplicabile ale Uniunii⁵.
- (24a) Organizatorii ar trebui să ofere informații generale privind cerințele legate de viză ale țării de destinație. Informațiile privind termenele aproximative de obținere a vizelor pot fi oferite ca trimitere la informațiile oficiale ale țării de destinație.
- (25) Ținând seama de specificul contractelor de servicii de călătorie grupate într-un pachet, ar trebuie prevăzute drepturile și obligațiile părților pentru perioada anterioară și cea ulterioară începerii derulării pachetului, mai ales dacă pachetul nu este executat corespunzător sau dacă se modifică anumite circumstanțe.
- (26) Având în vedere că pachetele de călătorie sunt adesea achiziționate cu mult timp înaintea executării lor, pot apărea evenimente neprevăzute. De aceea, călătorul ar trebui ca, în anumite condiții, să aibă dreptul de a transfera pachetul către un alt călător. În aceste situații, organizatorul ar trebui aibă posibilitatea de a-și recupera cheltuielile, de exemplu în cazul în care un subcontractant cere un comision pentru schimbarea numelui călătorului sau pentru anularea unui bilet de transport și emiterea unui nou.

⁵ A se vedea Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (Directiva privind comerțul electronic) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1) și Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind serviciile în cadrul pieței interne (JO L 376, 27.12.2006, p. 36), precum și Regulamentul (CE) nr. 2111/2005 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2005 de stabilire a unei liste comunitare a transportatorilor aerieni care se supun unei interdicții de exploatare pe teritoriul Comunității și de informare a pasagerilor transportului aerian cu privire la identitatea transportatorului aerian efectiv și de abrogare a articolului 9 din Directiva 2004/36/CE (JO L 344, 27.12.2005, p. 15), Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1), Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 315, 3.12.2007, p. 14), Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (JO L 293, 31.10.2008, p. 3), Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1) și Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1).

- (26a) De asemenea, călătorii ar trebui să aibă posibilitatea de a rezilia contractul în orice moment înainte de începerea derulării pachetului, în schimbul plății unei taxe de reziliere corespunzătoare, ținând cont de economiile de costuri previzibile și justificabile și de venitul din desfășurarea alternativă a serviciilor de călătorie. De asemenea, aceștia ar trebui să aibă dreptul de a rezilia contractul gratuit, în cazul în care circumstanțe inevitabile și extraordinare afectează în mod semnificativ executarea pachetului. Acestea pot include, de exemplu, războaie, alte probleme grave de securitate precum terorismul, riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum epidemia unei boli grave în locul de destinație al călătoriei sau dezastre naturale precum inundațiile, cutremurele sau condițiile meteorologice care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație, astfel cum s-a convenit în contract.
- (27) În cazuri specifice, organizatorul ar trebui să aibă, de asemenea, dreptul de a rezilia contractul înainte de începerea derulării pachetului, fără plata unei despăgubiri, de exemplu atunci când nu se atinge numărul minim de participanți, cu condiția ca această posibilitate să fi fost prevăzută în contract. Organizatorul ar trebui să ramburseze toate sumele achitate în legătură cu pachetul.
- (28) În anumite cazuri, organizatorilor ar trebui să li se permită să aducă modificări în mod unilateral contractului de servicii de călătorie grupate într-un pachet. Cu toate acestea, călătorii ar trebui să aibă dreptul de a rezilia contractul dacă modificările propuse alterează în mod semnificativ oricare dintre caracteristicile principale ale serviciilor de călătorie. Aceasta poate fi situația, de exemplu, în cazul în care calitatea sau valoarea serviciilor de călătorie scade. Modificările în ceea ce privește momentul plecării sau al sosirii indicat în contract ar trebui să fie considerate semnificative, de exemplu, atunci când ar impune călătorului inconveniente considerabile sau costuri suplimentare, de exemplu reorganizarea transportului sau a cazării. Creșterile de preț ar trebui să fie posibile numai dacă au intervenit schimbări ale prețurilor carburantului sau ale altor surse de energie pentru transportul de călători, ale taxelor sau comisioanelor impuse de un terț neimplicat direct în furnizarea serviciilor de călătorie incluse în pachet, sau ale ratelor de schimb valutar relevante pentru pachetul respectiv și dacă revizuirea prețului, atât în sensul creșterii, cât și al reducerii, sunt prevăzute în mod explicit în contract. În cazul în care organizatorul propune o creștere a prețului cu peste 8 %, călătorul ar trebui să aibă dreptul să rezilieze contractul.

- (29) Este oportun să se stabilească norme specifice cu privire la măsurile reparatorii disponibile în cazul neconformității în executarea contractului de servicii de călătorie grupate într-un pachet. Călătorul ar trebui să aibă dreptul de a primi soluții la problemele cu care se confruntă, iar atunci când o parte semnificativă a serviciilor de călătorie incluse în contract nu poate fi furnizată, ar trebui să i se propună alternative. În cazul în care organizatorul nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul ar trebui să o poată face el însuși și să ceară rambursarea cheltuielilor necesare. În anumite cazuri, nu ar trebui să existe necesitatea de a se preciza un termen, mai ales în cazul în care este necesară o remediere imediată. Acest lucru s-ar aplica, de exemplu, atunci când, din cauza întârzierii unui autobuz furnizat de către organizator, călătorul trebuie să ia un taxi ca să ajungă la zborul său la timp. Călătorii ar trebui, de asemenea, să aibă dreptul la reducerea prețului, la rezilierea contractului și la despăgubiri pentru daunele suferite. De asemenea, despăgubirile ar trebui să acopere și daunele imateriale, de exemplu despăgubiri pentru pierderea posibilității de a se bucura de călătorie sau de vacanță din cauza unor probleme grave în desfășurarea serviciilor de călătorie relevante. Călătorul ar trebui să fie obligat să informeze organizatorul fără întârziere, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată. Nerespectarea acestei obligații poate fi luată în considerare atunci când se stabilește reducerea adecvată a prețului sau despăgubirea daunelor, în cazul în care o astfel de notificare ar fi evitat sau redus daunele.

- (30) Pentru a asigura coerența, este oportun să se alinieze dispozițiile prezentei directive la convențiile internaționale referitoare la serviciile de călătorie și la legislația Uniunii în materie de drepturi ale călătorilor. Atunci când este responsabil de neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor incluse în contractul de servicii de călătorie grupate într-un pachet, organizatorul ar trebui să poată invoca limitările răspunderii furnizorilor de servicii prevăzute în convențiile internaționale în materie, cum ar fi Convenția de la Montreal din 1999 pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional⁶, Convenția din 1980 privind transporturile internaționale feroviare⁷ și Convenția de la Atena din 1974 privind transportul pe mare al pasagerilor și al bagajelor lor⁸. Atunci când este imposibil, din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, să se asigure revenirea la timp a călătorului la locul de plecare, organizatorul ar trebui să suporte costurile cazării necesare călătorului, fără a depăși trei nopți pe călător, cu excepția cazului în care legislația Uniunii privind drepturile călătorilor prevede perioade mai lungi.

⁶ Decizia 2001/539/CE a Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO L 194, 18.7.2001, p. 38).

⁷ Decizia 2013/103/UE a Consiliului din 16 iunie 2011 privind semnarea și încheierea Acordului între Uniunea Europeană și Organizația Interguvernamentală pentru Transporturile Internaționale Feroviare privind aderarea Uniunii Europene la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) din 9 mai 1980, astfel cum a fost modificată prin Protocolul de la Vilnius din 3 iunie 1999 (JO L 51, 23.2.2013, p. 1).

⁸ Decizia 2012/22/UE a Consiliului din 12 decembrie 2011 cu privire la aderarea Uniunii Europene la Protocolul din 2002 la Convenția de la Atena din 1974 privind transportul pe mare al pasagerilor și al bagajelor lor, cu excepția articolelor 10 și 11 (JO L 8, 12.1.2012, p. 1).

- (31) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere drepturilor călătorilor de a formula cereri atât în temeiul prezentei directive, cât și în temeiul altor acte legislative relevante ale Uniunii sau în temeiul unor convenții internaționale, astfel încât călătorii să poată avea în continuare posibilitatea de a adresa cereri organizatorului, transportatorului sau oricărei alte părți responsabile ori, după caz, mai multor părți. Ar trebui să se clarifice faptul că, în scopul de a se evita supracompensarea, despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul prezentei directive și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul celorlalte acte juridice ar trebui să fie deduse unele din altele. Răspunderea organizatorului nu afectează dreptul acestuia de a pretinde reparații de la terțe părți, inclusiv de la furnizorii de servicii.
- (32) În cazul în care călătorul întâmpină dificultăți în timpul călătoriei sau al vacanței, organizatorul ar trebui să aibă obligația de a acorda asistență corespunzătoare fără întârzieri nejustificate. Asistența respectivă ar trebui să constea în principal în furnizarea, dacă este cazul, de informații cu privire la aspecte precum serviciile sanitare, autoritățile locale și asistența consulară, precum și asistență practică, de exemplu pentru comunicarea la distanță și oferirea unor modalități de călătorie alternative.
- (33) În Comunicarea sa din 18 martie 2013 intitulată „Protecția pasagerilor în caz de insolvență a companiilor aeriene”, Comisia a prevăzut măsuri pentru îmbunătățirea protecției călătorilor în cazul insolvenței unei companii aeriene, inclusiv o mai bună asigurare a respectării Regulamentului (CE) nr. 1008/2008⁹, a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁰ și angajarea unui dialog cu părțile interesate din sector, în cazul unui eșec putând fi avută în vedere o măsură legislativă. Comunicarea respectivă se referă la achiziționarea unui singur element, respectiv serviciile de călătorie aeriană, și prin urmare nu aduce atingere normelor existente privind pachetele și nu împiedică legiuitorii să prevadă măsuri de protecție în caz de insolvență de care să beneficieze, de asemenea, cumpărătorii altor combinații moderne de servicii de călătorie.

⁹ Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (JO L 293, 31.10.2008, p. 3).

¹⁰ Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1).

- (34) Statele membre ar trebui să se asigure că acei călători care achiziționează un pachet sunt pe deplin protejați în cazul insolvenței organizatorului. Statele membre în care sunt stabiliți organizatorii ar trebui să se asigure că aceștia oferă garanții privind rambursarea tuturor sumelor achitate de călători și, în măsura în care pachetul include transportul călătorilor, privind repatrierea acestora în cazul insolvenței organizatorilor. Cu toate acestea, se poate oferi continuarea pachetului. Deși sunt libere să decidă asupra modului în care se va organiza protecția în caz de insolvență, statele membre ar trebui să se asigure că protecția este efectivă. Protecția efectivă implică disponibilitatea acesteia de îndată ce, drept consecință a problemelor de lichiditate ale organizatorului, serviciile de călătorie nu sunt efectuate, nu vor fi efectuate sau vor fi efectuate numai parțial sau furnizorii de servicii solicită călătorilor să plătească pentru acestea. Statele membre pot solicita ca organizatorii să furnizeze călătorilor un certificat care atestă un drept direct față de furnizorul de protecție în caz de insolvență.
- (34a) Pentru ca protecția în caz de insolvență să fie efectivă, aceasta ar trebui să acopere cuantumurile previzibile ale plăților afectate de insolvența unui comerciant și, după caz, costurile previzibile ale repatrierii.
- (34b) Acest lucru înseamnă că protecția trebuie să fie suficientă pentru a acoperi toate plățile previzibile efectuate în numele călătorilor în legătură cu pachetele în sezonul de vârf, ținând seama de perioada dintre primirea acestor plăți și încheierea călătoriei sau a vacanței, precum și, după caz, costurile previzibile pentru repatriere. În general, acest lucru va însemna că garanția trebuie să acopere un procent suficient de ridicat din cifra de afaceri a organizatorului în cazul pachetelor, și poate depinde de factori precum tipul de pachete vândute, inclusiv modul de transport, destinația călătoriei, precum și orice restricții juridice sau angajamente ale organizatorului privind cuantumurile plăților anticipate pe care le poate accepta, precum și calendarul acestora înainte de începerea derulării pachetului. Întrucât acoperirea necesară poate fi calculată pe baza celor mai recente date comerciale, de exemplu cifra de afaceri realizată în ultimul exercițiu financiar, organizatorii ar trebui să aibă obligația de a adapta protecția în cazul unor riscuri ridicate, inclusiv o creștere semnificativă a vânzării de pachete.

Cu toate acestea, o protecție eficace în caz de insolvență nu ar trebui să ia în considerare riscuri foarte reduse, de exemplu, insolvența simultană a mai multora dintre principalii organizatori, în cazul în care acest lucru ar afecta în mod disproporționat costul protecției, împiedicând astfel eficiența acesteia. În astfel de cazuri, garanția pentru rambursare poate fi limitată.

- (34c) Având în vedere particularitățile naționale în ceea ce privește părțile la un contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet și primirea plăților efectuate în numele călătorilor, statele membre ar trebui să fie autorizate să solicite și comercianților cu amănuntul să prevadă protecția în caz de insolvență.
- (35) În concordanță cu Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului, este oportun să se stabilească norme pentru a împiedica transformarea obligațiilor de protecție în caz de insolvență într-un obstacol în calea liberei circulații a serviciilor și a libertății de stabilire. Prin urmare, statele membre ar trebui să aibă obligația de a recunoaște protecția în caz de insolvență prevăzută în legislația statului membru de stabilire. În scopul de a facilita cooperarea administrativă și supravegherea întreprinderilor care sunt active în mai multe state membre în ceea ce privește protecția în caz de insolvență, ar trebui să se instituie obligația statelor membre de a desemna puncte de contact centrale.
- (36) Comercianții care facilitează formule de călătorie asociate ar trebui să aibă obligația de a informa călătorii că aceștia nu cumpără un pachet și că fiecare furnizor de servicii de călătorie în parte este singurul responsabil pentru executarea contractului său. Comercianții care facilitează achiziționarea formulelor de călătorie asociate ar trebui, în plus, să fie obligați să ofere protecție în caz de insolvență pentru rambursarea plăților pe care le primesc și, în măsura în care sunt responsabili pentru transportul călătorilor, pentru repatrierea călătorilor și ar trebui să informeze călătorii în acest sens. Comercianții responsabili pentru executarea contractelor individuale care fac parte dintr-o formulă de călătorie asociată se supun dispozițiilor legislației generale a Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și ale legislației sectoriale specifice a Uniunii.

- (36a) Atunci când stabilesc norme privind sistemele de protecție în caz de insolvență legate de pachetele de călătorie și formulele de călătorie asociate, statele membre nu ar trebui să fie împiedicate să ia în considerare situația specială a societăților mai mici, asigurând, simultan, același nivel de protecție pentru călători.
- (37) Este adecvat să se ofere călătorilor protecție în legătură cu erorile care au loc în cadrul procesului de rezervare pentru pachete și pentru formulele de călătorie asociate.
- (38) Este adecvat, de asemenea, să se confirme că nu le este permis călătorilor să renunțe la drepturile care decurg din prezenta directivă și că organizatorii sau comercianții care facilitează achiziționarea de formule de călătorie asociate nu pot să se sustragă de la obligațiile care le revin sub pretextul că acționează în simpla calitate de furnizor de servicii de călătorie, de intermediar sau în orice altă calitate.
- (39) Este necesar ca statele membre să stabilească sancțiunile aplicabile pentru încălcarea dispozițiilor naționale care transpun prezenta directivă și să asigure respectarea acestora. Sancțiunile respective ar trebui să fie efective, proporționale și disuasive.

- (40) Adoptarea prezentei directive face necesară adaptarea anumitor acte legislative în materie de protecție a consumatorilor. Dat fiind că Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹¹ nu se aplică, în forma sa actuală, contractelor reglementate de Directiva 90/314/CEE, ea trebuie modificată pentru a se garanta faptul că se aplică în continuare serviciilor de călătorie individuale care fac parte dintr-o formulă de călătorie asociată, în măsura în care respectivele servicii individuale nu sunt excluse, din alte motive, din domeniul de aplicare al Directivei 2011/83/EU, și că anumite drepturi ale consumatorilor prevăzute în respectiva directivă se aplică și în cazul pachetelor de servicii de călătorie.
- (40a) Prezenta directivă nu aduce atingere Directivei 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului¹² și normelor Uniunii privind dreptul internațional privat, inclusiv Regulamentului (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului¹³.
- (40b) Ar trebui să se clarifice faptul că cerințele de reglementare ale prezentei directive privind protecția în caz de insolvență și informarea în legătură cu formulele de călătorie asociate ar trebui să se aplice, de asemenea, comercianților care nu sunt stabiliți într-un stat membru și care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile, în sensul Regulamentului (CE) nr. 593/2008 și al Regulamentului (UE) nr. 1215/2012, către unul sau mai multe state membre.

¹¹ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

¹² Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (JO L 281, 23.11.1995, p. 31).

¹³ Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I) (JO L 177, 4.7.2008, p. 6).

- (41) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului contractual intern cu privire la acele aspecte pe care nu le reglementează. Întrucât obiectivele prezentei directive, în special de a contribui la buna funcționare a pieței interne și la atingerea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de statele membre, și, din motive care țin de extinderea acestora, pot fi îndeplinite mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității enunțat la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității prevăzut la același articol, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea obiectivelor respective.
- (42) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și ține seama de principiile recunoscute prin Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene (carta). Prezenta directivă respectă în special libertatea de a desfășura o activitate comercială, prevăzută la articolul 16 din carte, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor pe teritoriul Uniunii, în conformitate cu articolul 38 din carte.
- (43) În conformitate cu Declarația politică comună a statelor membre și a Comisiei din 28 septembrie 2011 privind documentele explicative¹⁴, statele membre s-au angajat ca, în cazuri justificate, să anexeze la notificarea măsurilor lor de transpunere unul sau mai multe documente care să explice relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare ale instrumentelor naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că transmiterea unor astfel de documente este justificată,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

¹⁴ JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

Capitolul I

Obiectul, nivelul de armonizare, domeniul de aplicare și definiții

Articolul 1

Obiectul

Obiectul prezentei directive este de a contribui la buna funcționare a pieței interne și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor prin apropierea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre referitoare la contractele privind pachetele de servicii de călătorie și formulele de călătorie asociate încheiate între călători și comercianți.

Articolul 1a

Nivelul de armonizare

Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, care ar asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

- (1) Prezenta directivă se aplică pachetelor, cu excepția articolului 17, și formulelor de călătorie asociate, cu excepția articolelor 4-14 și a articolului 18, atunci când acestea sunt oferite spre vânzare sau vândute călătorilor de către comercianți.

- (2) Prezenta directivă nu se aplică:
- (a) pachetelor și formulelor de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;
 - (aa) în cazul în care se oferă pachete sau se facilitează formule de călătorie asociate pe o bază non-profit:
 - numai unui grup restrâns de călători și
 - numai ocazional;
 - (c) pachetelor și formulelor de călătorie asociate achiziționate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică acționând din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa;
- (3) Prezenta directivă nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de prezenta directivă.

Articolul 3

Definiții

În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

1. „serviciu de călătorie” înseamnă:
- (a) transportul de călători,
 - (b) cazarea în alt scop decât cel rezidențial care nu face parte intrinsecă din transportul de călători,

- (c) închirierea de autoturisme sau de alte autovehicule în sensul articolului 3 punctul 11 din Directiva 2007/46/CE¹⁵ sau de motociclete care necesită un permis de conducere de categoria A în temeiul articolului 4 alineatul (3) litera (c) din Directiva 2006/126/CE¹⁶;
- (d) orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinsecă a unui serviciu de călătorie în sensul literelor (a), (b) și (c);

2. „pachet” înseamnă o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, cu condiția ca:

- (a) serviciile respective să fie combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea călătorului sau pe baza selecției acestuia, înainte de a se încheia un contract unic cu privire la toate serviciile sau
- (b) indiferent dacă se încheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de călătorie, serviciile respective:
 - (i) să fie achiziționate de la un singur punct de vânzare și serviciile respective să fi fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător,
 - (ii) să fie oferite, vândute sau facturate la un preț forfetar sau total,
 - (iii) să fie promovate sau vândute sub denumirea de „pachet” sau sub o denumire similară,

¹⁵ JO ... Autovehicul înseamnă orice vehicul cu motor, complet, completat sau incomplet, care se deplasează prin propriile sale mijloace, având cel puțin patru roți, cu o viteză maximă constructivă mai mare de 25 km/h.

¹⁶ JO ...

- (iv) să fie combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie,
- (v) să fie achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți și se încheie un contract cu acest din urmă comerciant sau cu acești comercianți nu mai târziu de 24 de ore după confirmarea primului serviciu de călătorie.

O combinație de servicii de călătorie în care cel mult unul dintre serviciile de călătorie menționate la punctul 1 literele (a), (b) sau (c) se combină cu un serviciu de călătorie sau cu mai multe servicii turistice menționate la punctul 1 litera (d) nu este un pachet dacă aceste din urmă servicii:

- nu reprezintă o proporție semnificativă a valorii combinației și nu sunt prezentate ca fiind și nu reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a combinației,
- sau sunt selectate și achiziționate doar după începerea executării unui serviciu de călătorie în sensul punctului 1 litera (a), (b) sau (c);

- 3. „contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet” înseamnă un contract referitor la un pachet în ansamblul său, sau, în cazul în care pachetul este executat în temeiul mai multor contracte, toate contractele aplicabile serviciilor cuprinse în pachet;
- 4. „începerea derulării pachetului” înseamnă începerea executării serviciilor de călătorie incluse în pachet;

5. „formulă de călătorie asociată” înseamnă cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie achiziționate pentru aceeași călătorie sau vacanță, care nu constituie un pachet în înțelesul punctului 2 litera (b) și care duc la încheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de călătorie, dacă un comerciant facilitează:

- (a) cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul acestuia de vânzare, selectarea separată și plata separată a fiecărui serviciu de călătorie de către călători sau
- (b) într-un mod personalizat, achiziționarea a cel puțin un serviciu de călătorie suplimentar de la un alt comerciant[...] și în cazul în care se încheie cu acest alt comerciant un contract cel târziu în 24 de ore de la confirmarea primului serviciu de călătorie.

În cazul în care se achiziționează cel mult un tip de servicii de călătorie menționate la punctul 1 litera (a), (b) sau (c) și unul sau mai multe servicii de călătorie menționate la punctul 1 litera (d), acestea nu constituie o formulă de călătorie asociată dacă aceste din urmă servicii nu reprezintă o parte semnificativă a valorii combinate a serviciilor și nu sunt prezentate ca fiind și nu reprezintă în alt fel o caracteristică esențială a combinației.

6. „călător” înseamnă orice persoană care dorește să încheie un contract care se încadrează în domeniul de aplicare al prezentei directive sau care are dreptul să călătorească pe baza unui astfel de contract;

7. „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau orice persoană juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele reglementate de prezenta directivă, acționând fie în calitate de organizator, comerciant cu amănuntul, comerciant care facilitează o formulă de călătorie asociată, fie în calitate de furnizor de servicii de călătorie;
8. „organizator” înseamnă un comerciant care combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete în sensul alineatului (2), fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu acesta sau comerciantul care transmite datele călătorului unui alt comerciant, în conformitate cu alineatul (2) litera (b) punctul (v);
9. „comerciant cu amănuntul” înseamnă un alt comerciant decât organizatorul care vinde sau oferă spre vânzare pachete combinate de către un organizator;
- (9a) „stabilire” înseamnă stabilire în sensul articolului 4 alineatul (5) din Directiva 2006/123/CE¹⁷;
10. „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite călătorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil în vederea unor referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în scopuri informative, și care permite reproducerea fără modificări a informațiilor stocate;

¹⁷ JO ...

- 11. „circumstanțe inevitabile și extraordinare” înseamnă o situație care nu poate fi controlată de partea care invocă această situație ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile;
- 12. „neconformitate” înseamnă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet;
- 12a. „minor” înseamnă orice persoană cu vârsta sub 18 ani;
- 12b. „punct de vânzare” înseamnă orice spațiu mobil sau imobil în care se desfășoară o activitate comercială cu amănuntul sau un site de vânzare cu amănuntul sau un alt instrument de vânzări online, inclusiv atunci când site-urile de vânzare cu amănuntul sau celelalte instrumente de vânzare online sunt prezentate călătorilor sub forma unui instrument unic, inclusiv un serviciu prin telefon;
- 12c. „repatriere” înseamnă întoarcerea călătorului la locul de plecare sau într-un alt loc convenit de părți.

Capitolul II

Obligațiile de informare și conținutul contractului de servicii de călătorie grupate într-un pachet

Articolul 4

Informații precontractuale

- (1) Statele membre se asigură că, înainte de asumarea de către călător a oricărui angajament prin încheierea unui contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet sau prin acceptarea unei oferte echivalente, organizatorul și, de asemenea, comerciantul cu amănuntul, atunci când pachetul este vândut prin intermediul unui astfel de comerciant, furnizează călătorului fișa standard de informații, astfel cum figurează în partea A sau B a anexei I și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:
- (a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:
- (i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;
 - (ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport.

În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, comerciantul informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

- (iii) localizarea, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare aplicabile în conformitate cu normele din țara gazdă în cauză;
- (iv) serviciile de masă oferite;
- (v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total al pachetului;
- (va) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz și în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;
- (vi) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective și
- (vii) în cazul în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței la nevoile călătorului;

- (b) denumirea comercială și adresa geografică a organizatorului și, dacă este cazul, ale comerciantului cu amănuntul, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;
- (c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;
- (d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau prezentate de călător;
- (e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul-limită menționat la articolul 10 alineatul (3) litera (a) înainte de începerea derulării pachetului până la care este posibilă rezilierea contractului dacă nu se întrunește acest număr;
- (f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile sanitare în țara de destinație;

- (ga) informații privind posibilitatea călătorului de a rezilia contractul oricând înainte de începerea derulării pachetului, cu plata unui comision rezonabil în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) și, după caz, a comisioanelor standardizate solicitate de organizator;
- (fa) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile anulării pachetului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Pentru contractele încheiate prin telefon, organizatorul furnizează călătorului informațiile standard care figurează în anexa Ia partea A și cerințele privind informațiile care figurează la prezentul alineat literele (a)-(fa).

- (1a) În ceea ce privește pachetele definite la articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v), organizatorul și comerciantul cărora li se transmit datele se asigură că fiecare dintre ei furnizează înainte de asumarea de către călător a unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare, informațiile enumerate la alineatul (1) literele (a)-(fa), în măsura în care acestea sunt relevante pentru serviciile de călătorie pe care le oferă fiecare. De asemenea, organizatorul furnizează, în același timp, informațiile specificate în anexa 1a partea C.
- (2) Informațiile menționate la alineatele (1) și (1a) se furnizează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat. În cazul în care aceste informații sunt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.

Articolul 5

Caracterul obligatoriu al informațiilor precontractuale și încheierea contractului de servicii de călătorie grupate într-un pachet

- (1) Statele membre se asigură că informațiile furnizate călătorului în temeiul articolului 4 alineatul (1) literele (a), (c), (d), (e) și (ga) formează o parte integrantă a contractului privind serviciile de călătorie grupate într-un pachet și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante. Toate modificările cu privire la informațiile precontractuale sunt transmise călătorului, într-un mod clar și bine evidențiat înainte de încheierea contractului.
- (2) Dacă informațiile privind comisioanele, tarifele sau alte costuri suplimentare menționate la articolul 4 alineatul (1) litera (c) nu sunt furnizate înainte de încheierea contractului, călătorul nu suportă respectivele comisioane, tarife sau alte costuri.

Articolul 6

Conținutul contractului de servicii de călătorie grupate într-un pachet și documentele care trebuie furnizate înainte de începerea derulării pachetului

- (1) Statele membre se asigură că limbajul folosit în contractele de servicii de călătorie grupate într-un pachet este simplu și inteligibil și, în cazul contractelor scrise, că textul este lizibil. La încheierea contractului sau ulterior, fără întârzieri nejustificate, organizatorul sau comerciantul cu amănuntul pune la dispoziția călătorului un exemplar sau o confirmare a contractului pe un suport durabil. Călătorul are dreptul de a solicita o copie pe suport de hârtie în cazul în care contractul a fost încheiat în prezența organizatorului sau comerciantului cu amănuntul.
În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, se oferă călătorului contractul pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

- (2) Contractul sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile menționate la articolul 4 alineatul (1) literele (a)-(ga) și următoarele informații:
- (a) cerințele speciale ale călătorului pe care organizatorul le-a acceptat;
 - (b) informații cu privire la faptul că organizatorul:
 - (i) este răspunzător pentru executarea adecvată a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract și
 - (ii) este obligat să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate în conformitate cu articolul 14;
 - (ba) denumirea entității care asigură protecția în caz de insolvență și datele de contact ale acesteia, inclusiv adresa sa geografică;
 - (c) numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail și, dacă este cazul, numărul de fax al reprezentantului local al organizatorului, un punct de contact sau un serviciu de urgență care permite călătorului să contacteze rapid organizatorul și să comunice eficient cu acesta, să solicite asistență în cazuri de dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului;

- (ca) informații privind obligația călătorului de a comunica orice lipsă de conformitate pe care o percepe pe parcursul derulării pachetului în conformitate cu articolul 11 alineatul (1a);
 - (f) în cazul minorilor, neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet care include cazare, informații care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat;
 - (g) informații privind procedurile interne de tratare a reclamațiilor disponibile și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) în conformitate cu Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului, care se aplică comerciantului și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul și privind platforma de soluționare online a litigiilor în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului;
 - (h) informații privind dreptul călătorului la transferul contractului către un alt călător în conformitate cu articolul 7.
- (2a) În ceea ce privește pachetele definite la articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v), comerciantul căruia i se transmit datele informează organizatorul cu privire la încheierea unui contract care conduce la crearea unui pachet. Acesta furnizează organizatorului informațiile necesare pentru a se conforma obligațiilor care îi revin în calitate de organizator.

Imediat ce este informat cu privire la crearea unui pachet, organizatorul furnizează călătorului pe un suport durabil informațiile menționate la alineatul (2) literele (a)-(h).

- (3) Informațiile menționate la alineatele (2) și (2a) se furnizează într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.
- (4) Cu suficient timp înainte de începerea derulării pachetului, organizatorul pune la dispoziția călătorului toate chitanțele, bonurile sau biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

Articolul 6a

Sarcina probei

Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine comerciantului.

Capitolul III

Modificarea contractului înainte de începerea derulării pachetului

Articolul 7

Transferul contractului către un alt călător

- (1) Statele membre asigură călătorului posibilitatea de a transfera contractul unei persoane care satisface toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce îl înștiințează pe organizator cu suficient timp înainte de începerea derulării pachetului, pe un suport durabil. Înștiințarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea derulării pachetului este considerată, în orice caz, rezonabilă.
- (2) Persoana care transferă contractul și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Organizatorul informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri nu sunt nerezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de organizator ca urmare a transferului contractului.
- (2a) Organizatorului îi revine sarcina să prezinte dovezi care să certifice costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului.

Articolul 8

Modificarea prețului

- (1) Statele membre se asigură că, după încheierea contractului, prețurile pot fi mărite numai în cazul în care contractul rezervă în mod explicit această posibilitate și stipulează dreptul călătorului la reducerea de preț menționată la alineatul (4). În acest caz, în contract trebuie să se precizeze modul în care urmează să fie calculate prețurile revizuite. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de:
 - (a) prețul serviciilor de transport de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie,
 - (b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în pachet, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, sau
 - (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- (2) Dacă creșterea prețului menționată la alineatul (1) depășește 8 % din prețul pachetului, se aplică articolul 9 alineatele (2) și (4).
- (3) Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț nu este posibilă decât dacă organizatorul trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare și de un calcul pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea derulării pachetului.

- (4) În cazul în care contractul prevede posibilitatea creșterii prețurilor, călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor menționate la alineatul (1) literele (a), (b) și (c), care are loc după încheierea contractului și până la începerea derulării pachetului.
- (5) În cazul unei reduceri de preț, organizatorul are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, organizatorul prezintă dovezi care să justifice cheltuielile administrative respective.

Articolul 9

Modificarea altor clauze contractuale

- (1) Statele membre se asigură că, înainte de începerea derulării pachetului, organizatorul nu poate modifica în mod unilateral alte clauze contractuale decât cele legate de preț în conformitate cu articolul 8, cu excepția cazului în care:
- (a) organizatorul și-a rezervat acest drept în contract,
 - (b) modificarea este nesemnificativă și
 - (c) organizatorul îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

(2) În cazul în care, înainte de începerea derulării pachetului, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie menționate la articolul 4 alineatul (1) litera (a) sau cerințele speciale menționate la articolul 6 alineatul (2) litera (a) sau să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8 % în conformitate cu articolul 8 alineatul (2), călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de organizator:

- (a) să accepte modificarea propusă sau
- (b) să rezilieze contractul fără a plăti vreun comision de reziliere.

În cazul în care reziliază contractul, călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de organizator, pe cât posibil echivalent sau de o calitate superioară.

(2a) Organizatorul îl informează pe călător într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- (a) modificările propuse menționate la alineatul (2) și, după caz și în conformitate cu alineatul (3), impactul acestora asupra prețului pachetului,
- (b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze organizatorul cu privire la decizia sa în temeiul alineatului (2) și
- (c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul respectiv, în conformitate cu dreptul intern aplicabil, și
- (d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

- (3) În cazul în care modificările aduse contractului sau pachetului de substituție menționate la alineatul (2) au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.
- (4) În cazul în care contractul este reziliat în conformitate cu alineatul (2) litera (b) și călătorul nu acceptă un pachet de substituție, organizatorul rambursează toate plățile primite de la călător, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la data rezilierii contractului. Articolul 12 alineatele (2), (3), (4), (5) și (6) se aplică în consecință.

Articolul 10

Rezilierea contractului și dreptul de retragere înainte de începerea derulării pachetului

- (1) Statele membre asigură călătorului posibilitatea de a rezilia contractul înainte de începerea derulării pachetului. În cazul în care călătorul este cel care reziliază contractul în conformitate cu prezentul alineat, călătorul poate fi obligat să plătească organizatorului un comision de reziliere adecvat și justificabil. În contract pot fi prevăzute comisioane de reziliere standardizate rezonabile, în funcție de momentul rezilierii înainte de începerea derulării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de desfășurarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor comisioane de reziliere standardizate, valoarea comisionului de reziliere corespunde prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de desfășurarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, organizatorul prezintă o justificare pentru cuantumul comisioanelor de reziliere.

- (2) După încheierea contractului de călătorie, călătorul are dreptul să rezilieze contractul înainte de începerea derulării pachetului fără a plăti vreun comision de reziliere în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ pachetul, sau care afectează semnificativ transportul călătorilor la destinație. În cazul rezilierii în conformitate cu prezentul alineat, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachetul respectiv, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.
- (3) Organizatorul poate rezilia contractul și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzător pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în cazul în care:
- (a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar organizatorul îl înștiințează pe călător cu privire la reziliere în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea derulării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile,
 - (ii) șapte zile înainte de începerea derulării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile,
 - (iii) 48 de ore înainte de începerea derulării pachetului, în cazul călătoriilor de o zi sau
- (b) organizatorul nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și îl înștiințează pe călător, fără întârziere și înainte de începerea derulării pachetului, cu privire la reziliere.
- (4) Organizatorul efectuează orice rambursare necesară în temeiul alineatelor (2) și (3) sau, în ceea ce privește alineatul (1), rambursează orice plăți efectuate de călător pentru pachetul respectiv, cu excepția comisionului de reziliere corespunzător. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează în beneficiul călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile.
- (5) În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, statele membre pot să prevadă în legislația lor internă că călătorul are dreptul să se retragă din contract fără să precizeze motivul, pe o perioadă de 14 de zile.

Capitolul IV

Executarea pachetului

Articolul 11

Răspunderea pentru executarea pachetului

- (1) Statele membre se asigură că organizatorul este răspunzător de executarea adecvată a serviciilor de călătorie incluse în pachet, indiferent dacă aceste servicii trebuie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii.

Statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern dispoziții în temeiul cărora comerciantul cu amănuntul este responsabil de executarea pachetului. În această situație, toate dispozițiile care se aplică organizatorului în temeiul articolului 6 și al capitolelor III, IV și V se aplică, de asemenea, comerciantului cu amănuntul.

- (1a) Călătorul îl informează fără întârziere pe organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract.

- (2) Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu dispozițiile contractului, organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:
- (a) este imposibil sau
 - (b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă organizatorul, în conformitate cu literele (a) și (b) de la primul paragraf, nu remediază neconformitatea, se aplică articolul 12.

- (2a) Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la alineatul (2), în cazul în care organizatorul nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Nu este necesar să se specifice un termen de către călător dacă organizatorul refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.
- (3) Atunci când o parte semnificativă din servicii nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, modalități alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

În cazul în care modalitățile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contract, organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge modalitățile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț oferită este inadecvată.

- (4) În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul gratuit și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și despăgubiri în conformitate cu articolul 12.

Dacă nu se pot oferi modalități alternative sau călătorul respinge modalitățile alternative propuse în conformitate cu alineatul (3), călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și la despăgubiri în conformitate cu articolul 12 și fără a rezilia contractul.

Dacă pachetul include transportul de călători, organizatorul asigură în ambele cazuri, în plus, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

- (5) În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, organizatorul suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația Uniunii privind drepturile pasagerilor sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.
- (6) Limitarea costurilor menționată la prezentul articol alineatul (5) nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, și însoțitorilor acestora, femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca organizatorul să fi fost informat cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea derulării pachetului. Organizatorul nu are dreptul de a invoca circumstanțe neobișnuite și extraordinare pentru a limita răspunderea menționată la prezentul articol alineatul (5) dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației aplicabile a Uniunii.

Articolul 12

Reducerea prețului, despăgubiri

- (1) Statele membre asigură dreptul călătorului de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

- (2) Călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârziere nejustificată.
- (3) Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este:
- (a) imputabilă călătorului,
 - (b) imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, fiind imprevizibilă sau inevitabilă, sau
 - (c) cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
- (4) În măsura în care convențiile internaționale cu un caracter obligatoriu pentru Uniune limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru organizator. În măsura în care convențiile internaționale fără caracter obligatoriu pentru Uniune limitează despăgubirea care trebuie plătită de furnizorul unui serviciu, statele membre pot limita în mod corespunzător despăgubirea care trebuie plătită de organizator. În alte cazuri, contractul poate limita despăgubirea care trebuie plătită de organizator, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și nu se ridică la mai puțin de triplul prețului total al pachetului.
- (5) Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului prevăzute în prezenta directivă nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, al Regulamentului (CE) nr. 1371/2007, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009, al Regulamentului (UE) nr. 1177/2010, al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 și al convențiilor internaționale. Călătorii au dreptul de a introduce cereri în temeiul prezentei directive și al actelor juridice menționate anterior. Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei directive și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul celorlalte acte juridice se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

- (6) Perioada de prescriere pentru introducerea cererilor în temeiul prezentului articol nu poate fi mai scurtă de doi ani.

Articolul 13

Posibilitatea de a contacta organizatorul prin intermediul comerciantului cu amănuntul

Fără a aduce atingere articolului 11 alineatul (1) paragraful al doilea, statele membre asigură posibilitatea călătorului de a adresa în mod direct comerciantului cu amănuntul prin intermediul căruia a fost achiziționat pachetul mesaje, cereri sau plângeri în legătură cu executarea pachetului respectiv. Comerciantul cu amănuntul transmite organizatorului, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri. În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii notificărilor de către comerciantul cu amănuntul este considerată drept data primirii de către organizator.

Articolul 14

Obligația de a acorda asistență

Statele membre se asigură că organizatorul acordă fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate asistență adecvată, inclusiv în circumstanțele prevăzute la articolul 11 alineatul (5), în special prin:

- (a) furnizarea de informații corespunzătoare privind formalitățile sanitare, autoritățile locale și asistența consulară și
- (b) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor modalități de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația, din neglijență sau în mod intenționat.

Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de organizator.

Capitolul V

Protecția în caz de insolvență

Articolul 15

Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență

- (1) Statele membre se asigură că organizatorii de pachete stabiliți pe teritoriul lor oferă garanții privind rambursarea tuturor sumelor achitate de călători, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței lor. În cazul în care este inclus transportul de călători, organizatorii asigură și repatrierea călătorilor. Se poate oferi continuarea călătoriei.

Organizatorii care nu sunt stabiliți într-un stat membru și care vând sau oferă spre vânzare pachete de servicii de călătorie într-un stat membru sau care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile către un stat membru, au obligația de a furniza garanția în conformitate cu legislația statului membru respectiv.

- (2) Garanția este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile plăților efectuate în numele călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile plătite și plățile finale și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a organizatorului.
- (2a) Călătorii beneficiază de protecția împotriva insolvenței organizatorului indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului și indiferent de statul membru în care este stabilit operatorul sau organismului care furnizează protecția.

- (2b) Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența organizatorului, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.
- (2c) Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, rambursările se acordă, fără întârzieri nejustificate, la solicitarea călătorului.

Articolul 16

Recunoașterea reciprocă a protecției în caz de insolvență și cooperarea administrativă

- (1) Statele membre recunosc ca îndeplinind cerințele dispozițiilor naționale de transpunere a articolului 15 orice protecție în caz de insolvență acordată de un organizator în temeiul dispozițiilor de transpunere a articolului 15 din statul membru în care este stabilit.
- (2) Statele membre desemnează puncte de contact centrale care să faciliteze cooperarea administrativă și supravegherea organizatorilor care desfășoară activități în mai multe state membre. Acestea notifică tuturor celorlalte state membre și Comisiei datele de contact ale punctelor de contact.
- (3) Punctele de contact centrale își pun reciproc la dispoziție toate informațiile necesare privind cerințele lor naționale de protecție în caz de insolvență și identitatea organismului sau a organismelor care asigură protecția în caz de insolvență pentru anumiți organizatori stabiliți pe teritoriul lor. Acestea își acordă reciproc accesul la toate listele disponibile în care sunt prezentați organizatorii care își respectă obligațiile de protecție în caz de insolvență. Orice astfel de listă este accesibilă publicului, inclusiv online.

- (4) Dacă au îndoieli cu privire la protecția în caz de insolvență a unui organizator, statele membre solicită clarificări din partea statului membru în care este stabilit organizatorul. Statele membre răspund solicitărilor din partea altor state membre cât mai curând posibil, ținând seama de urgența și de complexitatea chestiunii. În orice caz, un prim răspuns se transmite în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

Capitolul VI

Formule de călătorie asociate

Articolul 17

Protecția în caz de insolvență și cerințele în materie de informare în ceea ce privește formulele de călătorie asociate

- (0) Statele membre se asigură că comercianții care facilitează formule de călătorie asociate în sensul articolului 3 punctul 5 oferă garanții privind rambursarea tuturor sumelor pe care le primesc de la călători, în măsura în care un serviciu de călătorie care face parte dintr-o formulă de călătorie asociată nu este efectuat ca urmare a insolvenței lor. În cazul în care astfel de comercianți sunt partea responsabilă pentru transportul de călători, garanția acoperă, de asemenea, repatrierea călătorului. Articolul 15 alineatul (1) al doilea paragraf, alineatele (2)-(2c) și articolul 16 se aplică în consecință.
- (1) Înainte de încheierea de către călător a oricărui contract care duce la instituirea unei formule de călătorie asociate [...] sau a oricărei oferte corespondente, comerciantul care a facilitat formulele de călătorie asociate, inclusiv în cazul în care comerciantul nu este stabilit într-un stat membru dar, prin orice mijloace, direcționează astfel de activități către un stat membru, comunică într-un mod clar și bine evidențiat:
- (a) faptul că călătorul nu va beneficia de niciunul din drepturile acordate de prezenta directivă exclusiv călătorilor care au achiziționat pachete și că fiecare furnizor de servicii este unicul răspunzător pentru executarea corectă a contractului referitor la serviciile sale și

- (b) faptul că călătorul va beneficia de protecție în caz de insolvență în conformitate cu alineatul (0).

Pentru a se conforma prezentului alineat, comerciantul utilizează fișa standard de informații care figurează în anexa Ib sau, dacă tipul specific de formulă de călătorie asociată nu face obiectul niciunei fișe, furnizează informațiile incluse în aceasta.

- (2) În cazul în care comerciantul care facilitează formule de călătorie asociate nu a respectat cerințele prevăzute la prezentul articol alineatele (0) și (1), se aplică drepturile și obligațiile prevăzute la articolele 7 și 10 și în capitolul IV, în raport cu serviciile de călătorie incluse în formula de călătorie asociată.
- (3) În cazul în care o formulă de călătorie asociată reprezintă rezultatul încheierii unui contract între un călător și un comerciant care nu facilitează formula de călătorie asociată, comerciantul respectiv informează comerciantul care facilitează formula de călătorie asociată cu privire la încheierea contractului relevant.

Capitolul VII

Dispoziții generale

Articolul 18

Obligațiile specifice ale comerciantului cu amănuntul în cazul în care organizatorul este stabilit în afara SEE

Fără a aduce atingere articolului 11 alineatul (1) al doilea paragraf, atunci când organizatorul este stabilit în afara SEE, comerciantul cu amănuntul stabilit într-un stat membru este supus obligațiilor prevăzute pentru organizatori în capitolele IV și V, cu excepția cazului în care comerciantul cu amănuntul furnizează dovezi conform cărora organizatorul respectă dispozițiile capitolelor IV și V.

Articolul 19

Răspunderea pentru erorile de rezervare

Statele membre se asigură că comerciant este răspunzător pentru orice defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din formulele de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare.

Comerciantul nu este răspunzător pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Articolul 20

Dreptul la reparații

În cazurile în care un organizator sau, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1) al doilea paragraf sau cu articolul 18, un comerciant cu amănuntul plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește alte obligații care îi revin în temeiul prezentei directive, statele membre se asigură că organizatorul sau comerciantul cu amănuntul are dreptul de a pretinde reparații de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a generat despăgubirea, reducerea prețului sau alte obligații.

Articolul 21

Caracterul imperativ al directivei

- (1) Declarația unui organizator al unui pachet sau a unui comerciant care facilitează o formulă de călătorie asociată care afirmă că acționează exclusiv ca furnizor al unui serviciu de călătorie, ca intermediar ori în orice altă capacitate sau că un pachet ori o formulă de călătorie asociată în sensul prezentei directive nu constituie un pachet ori o formulă de călătorie asociată nu absolvă comercianții respectivi de obligațiile care le revin în temeiul prezentei directive.
- (2) Călătorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin măsurile naționale de transpunere a prezentei directive.
- (3) Dispozițiile contractuale sau declarațiile efectuate de un călător prin care, în mod direct sau indirect, se renunță la drepturile acordate călătorilor în temeiul prezentei directive sau se restrâng aceste drepturi sau care au drept obiectiv evitarea aplicării prezentei directive nu sunt obligatorii pentru călător.

Articolul 22

Asigurarea respectării dispozițiilor directivei

Statele membre se asigură că există mijloace adecvate și eficace pentru a garanta conformitatea cu prezenta directivă.

Articolul 23

Sancțiuni

Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile încălcărilor dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și întreprind toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute sunt eficace, proporționale și disuasive.

Articolul 24

Raportul Comisiei și revizuirea

După [3 ani de la intrarea în vigoare], Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport referitor la dispozițiile prezentei directive care se aplică rezervărilor online efectuate la diferite puncte de vânzare și calificării acestor rezervări drept pachete, formule de călătorie asociate sau servicii de călătorie de sine stătătoare, în special la articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v), precum și la stabilirea necesității de a ajusta ori extinde această definiție.

După [5 ani de la intrarea în vigoare], Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport general privind aplicarea prezentei directive.

Ambele rapoarte sunt însoțite, după caz, de propuneri legislative.

Articolul 25

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE

- (1) Punctul 5 din anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁸ se înlocuiește cu următorul text:

„(5) Directiva .../.../UE a Parlamentului European și a Consiliului¹⁹”

- (2) Articolul 3 alineatul (3) litera (g) din Directiva 2011/83/CE se înlocuiește cu următorul text:

„(g) având ca obiect pachetele, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 2 din Directiva .../.../UE a Parlamentului European și a Consiliului.

Articolul 6 alineatul (7), articolul 8 alineatele (2) și (6) și articolele 19, 21 și 22 din prezenta directivă se aplică *mutatis mutandis* pachetelor, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 2 din Directiva .../.../UE în legătură cu călătoria în sensul articolului 3 punctul 6.

¹⁸ Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”) (JO L 364, 9.12.2004, p. 1).

¹⁹ Directiva .../.../UE a Parlamentului European și a Consiliului din ... privind pachetele de servicii de călătorie și formulele de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L ...).

Capitolul VIII

Dispoziții finale

Articolul 26

Abrogări

Directiva 90/314/CE se abrogă de la [30 de luni de la intrarea în vigoare a prezentei directive].

Trimiterile la directiva abrogată sunt considerate trimiteri la prezenta directivă și se interpretează în conformitate cu tabelul de corespondență care figurează în anexa I la prezenta directivă.

Articolul 27

Transpunere

- (1) Statele membre adoptă și publică până la cel târziu 24 de luni de la intrarea în vigoare a prezentei directive actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică Comisiei textul acestor măsuri.
- (2) Statele membre aplică dispozițiile respective după 30 de luni de la intrarea în vigoare a prezentei directive.
- (3) Atunci când statele membre adoptă măsurile respective, acestea cuprind o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimeri.

- (4) Statele membre comunică Comisiei textul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 28

Intrarea în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în [a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*].

Articolul 29

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la ...,

Pentru Parlamentul European

Pentru Consiliu

Președintele

Președintele

ANEXE

ANEXA I^{20*}

Numerotarea articolelor în Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite	Numerotarea articolelor în prezenta directivă
Articolul 1	Articolul 1 (modificat)
Articolul 2 punctul 1	Articolul 3 punctul 2 (modificat) și articolul 2 alineatul (2) litera (a)
Articolul 2 punctul 2	Articolul 3 punctul 8 (modificat)
Articolul 2 punctul 3	Articolul 3 punctul 9 (modificat)
Articolul 2 punctul 4	Articolul 3 punctul 6 (modificat)
Articolul 2 punctul 5	Articolul 3 punctul 3 (modificat)
Articolul 3 alineatul (1)	Eliminat
Articolul 3 alineatul (2)	Eliminat, dar principalele elemente au fost incluse în articolele 4 și 5 (modificate)
Articolul 4 alineatul (1)	Articolul 4 alineatul (1) (modificat), articolul 6 alineatul (2) (modificat) și articolul 6 alineatul (4) (modificat)

²⁰ Această listă este prezentată în scopuri pur informative. Atunci când se menționează că un articol din lista aferentă prezentei directive corespunde unui articol din Directiva 90/314/CEE, acest lucru înseamnă că cel puțin anumite elemente dintr-o dispoziție din Directiva 90/314/CEE se regăsesc în prezenta directivă, fără să însemne că formularea dispozițiilor respective este aceeași.

* [Tabel de adaptat în cursul revizuirii de către experții juriști-lingviști]

Articolul 4 alineatul (1) litera (b) punctul (iv)	Eliminat
Articolul 4 alineatul (2) litera (a)	Articolul 6 alineatul (2) (modificat)
Articolul 4 alineatul (2) litera (b)	Articolul 5 alineatul (3) (modificat) și articolul 6 alineatele (1) și (3) (modificate)
Articolul 4 alineatul (2) litera (c)	Eliminată
Articolul 4 alineatul (3)	Articolul 7 (modificat)
Articolul 4 alineatul (4)	Articolul 8 (modificat)
Articolul 4 alineatul (5)	Articolul 9 alineatul (2) (modificat)
Articolul 4 alineatul (6)	Articolul 9 alineatele (3) și (4) (modificate) și articolul 10 alineatele (3) și (4) (modificate)
Articolul 4 alineatul (7)	Articolul 11 alineatele (3), (4) și (7) (modificate)
Articolul 5 alineatul (1)	Articolul 11 alineatul (1) (modificat)
Articolul 5 alineatul (2)	Articolul 12 alineatele (2), (3) și (4) (modificate) și articolul 14 (modificat)
Articolul 5 alineatul (3)	Articolul 21 alineatul (3) (modificat)
Articolul 5 alineatul (4)	Articolul 6 alineatul (2) litera (c) (modificată) și articolul 12 alineatul (3) litera (b) (modificată)
Articolul 6	Articolul 11 alineatul (2) (modificat)
Articolul 7	Articolul 15 (modificat) și articolul 16 (modificat)
Articolul 8	Eliminat
Articolul 9 alineatul (1)	Articolul 27 alineatele (1), (2) și (3) (modificate)
Articolul 9 alineatul (2)	Articolul 27 alineatul (4) (modificat)
Articolul 10	Articolul 29

A. Informații care trebuie furnizate în cazul în care un contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet urmează să fie încheiat prin comunicare la distanță

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dvs. este un pachet în sensul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile conferite de UE călătorilor care achiziționează pachete. Societatea/societățile XY va fi/vor fi pe deplin responsabilă/responsabile pentru derularea corectă a călătoriei sau a vacanței în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea/societățile XY dețin(e) protecție pentru a restitui banii călătorilor în cazul în care devin(e) insolventă/insolvente.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

Drepturi principale în temeiul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind vacanța anterior semnării contractului.
- Există întotdeauna cel puțin o parte care răspunde pentru buna executare a tuturor serviciilor incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau un punct de contact unde pot lua legătura cu organizatorul sau cu agenția de voiaj.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate cu suficient timp înainte și eventual a plății unei taxe.
- Prețul călătoriei poate fi modificat numai din motive specifice, dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea derulării pachetului. În cazul în care creșterea este mai mare de 8 %, călătorul poate rezilia contractul. În cazul în care organizatorul își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț în aceleași circumstanțe.
- Călătorii pot rezilia gratuit contractul și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea derulării pachetului, comerciantul răspunzător de vacanță anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot rezilia contractul gratuit, înainte de începerea derulării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta vacanța.
- În plus, călătorii au întotdeauna posibilitatea de a rezilia contractul în schimbul achitării unui comision de reziliere corespunzător.
- În cazul în care, după începerea derulării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui găsite modalități alternative, fără a implica plata unor costuri suplimentare.
- Organizatorul trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- Călătorul are dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru neexecutarea (unor părți ale) contractului de către organizator.
- În cazul în care organizatorul sau, în unele state membre, comerciantul cu amănuntul devine insolubil, plățile vor fi rambursate. În cazul în care organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolubil după începerea derulării pachetului, iar transportul este inclus în costul călătoriei sau al vacanței, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [datele de contact ale organismului/autorității asigurător/asigurătoare care asigură protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta acest organism/această autoritate în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/UE, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă [link]

B. Fișa cu informații care trebuie furnizată în cazul în care un contract de servicii de călătorie grupate într-un pachet este încheiat în prezența fizică a unui comerciant

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dvs. este un pachet în sensul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile conferite de UE călătorilor care achiziționează pachete. Societatea/societățile XY va fi/vor fi pe deplin responsabilă/responsabile pentru derularea corectă a călătoriei sau a vacanței în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea/societățile XY dețin(e) protecție pentru a restitui banii călătorilor în cazul în care devin(e) insolventă/insolvente.

Drepturi principale în temeiul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind vacanța anterior semnării contractului.
- Există întotdeauna cel puțin o parte care răspunde pentru buna executare a tuturor serviciilor incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau un punct de contact unde pot lua legătura cu organizatorul sau cu agenția de voiaj.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate cu suficient timp înainte și eventual a plății unei taxe.
- Prețul călătoriei poate fi modificat numai din motive specifice, dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea derulării pachetului. În cazul în care creșterea este mai mare de 8 %, călătorul poate rezilia contractul. În cazul în care organizatorul își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț în aceleași circumstanțe.
- Călătorii pot rezilia gratuit contractul și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea derulării pachetului, comerciantul răspunzător de vacanță anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot rezilia contractul gratuit, înainte de începerea derulării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta vacanța.

- În plus, călătorii au întotdeauna posibilitatea de a rezilia contractul în schimbul achitării unui comision de reziliere corespunzător.
- În cazul în care, după începerea derulării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui găsite modalități alternative, fără a implica plata unor costuri suplimentare.
- Organizatorul trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- Călătorul are dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru neexecutarea (unor părți ale) contractului de către organizator.
- În cazul în care organizatorul sau, în unele state membre, comerciantul cu amănuntul devine insolubil, plățile vor fi rambursate. În cazul în care organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolubil după începerea derulării pachetului, iar transportul este inclus în costul călătoriei sau al vacanței, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [datele de contact ale organismului/autorității asigurător/asigurătoare care asigură protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta acest organism/această autoritate în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

[Site-ul internet pe care este accesibilă Directiva 2015/XX/UE, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă]

C. Informații care trebuie furnizate în cazul în care organizatorul pachetului transmite date unui alt comerciant în conformitate cu articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v)

Dacă încheiați un contract cu societatea AB în termen de 24 de ore de la primirea confirmării de rezervare din partea societății XY, serviciul de călătorie prestat de XY și AB va constitui un pachet în înțelesul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie.

În acest caz, veți beneficia de toate drepturile conferite de UE călătorilor care achiziționează pachete.

Societatea XY va fi pe deplin responsabilă pentru derularea corectă a călătoriei sau a vacanței în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea/societățile XY dețin(e) protecție pentru a restitui banii călătorilor în cazul în care devin(e) insolventă/insolvente.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

Drepturi principale în temeiul Directivei UE privind pachetele de servicii de călătorie

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale cu privire la vacanță la scurt timp după crearea pachetului.
- Există întotdeauna cel puțin o parte care răspunde pentru buna executare a tuturor serviciilor incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau un punct de contact unde pot lua legătura cu organizatorul sau cu agenția de voiaj.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate cu suficient timp înainte și eventual a plății unei taxe.
- Prețul călătoriei poate fi modificat numai din motive specifice, dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea derulării pachetului. În cazul în care creșterea este mai mare de 8 %, călătorul poate rezilia contractul. În cazul în care organizatorul își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț în aceleași circumstanțe.

- Călătorii pot rezilia gratuit contractul și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea derulării pachetului, comerciantul răspunzător de vacanță anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot rezilia contractul gratuit, înainte de începerea derulării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta vacanța.
- În plus, călătorii au întotdeauna posibilitatea de a rezilia contractul în schimbul achitării unui comision de reziliere corespunzător.
- În cazul în care, după începerea derulării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui găsite modalități alternative, fără a implica plata unor costuri suplimentare. În caz contrar, călătorii pot rezilia contractul.
- Organizatorul trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorii se află în dificultate.
- Călătorul are dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru neexecutarea (unor părți ale) contractului de către organizator.
- În cazul în care organizatorul sau, în unele state membre, comerciantul cu amănuntul devine insolubil, plățile vor fi rambursate. În cazul în care organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolubil după începerea derulării pachetului, iar transportul este inclus în costul călătoriei sau al vacanței, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [datele de contact ale organismului/autorității asigurător/asigurătoare care asigură protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta acest organism/această autoritate în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/UE, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă [link]

A. Informațiile care trebuie furnizate în cazul în care comerciantul care facilitează o formulă de călătorie asociată online în înțelesul articolului 3 punctul 5 litera (b) este un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri, NU veți beneficia de drepturile călătorilor care achiziționează pachete în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru realizarea corectă a serviciilor de călătorie suplimentare respective. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de 24 de ore de la confirmarea contractului dvs. cu XY, acestea vor deveni parte dintr-o formulă de călătorie asociată. În acest caz, conform legislației, XY deține protecție pentru a restitui plățile dvs. către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dvs. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon al organismului responsabil de protecția în caz de insolvență, de exemplu, un fond de garantare sau o societate de asigurări).

Vă rugăm să contactați acest organism în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Notă: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/EU, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă *[link]*

B. Informațiile care trebuie furnizate în situația unei rezervări online în cazul în care comerciantul care facilitează o formulă de călătorie asociată online în înțelesul articolului 3 punctul 5 litera (b) este un comerciant altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link, NU veți beneficia de drepturile călătorilor care achiziționează pachete în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru realizarea corectă a serviciilor de călătorie suplimentare. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de 24 de ore de la confirmarea contractului dvs. cu XY, acestea vor deveni parte dintr-o formulă de călătorie asociată. În acest caz, conform legislației, XY deține protecție pentru a restitui plățile dvs. către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon al organismului responsabil de protecția în caz de insolvență, de exemplu, un fond de garantare sau o societate de asigurări).

Vă rugăm să contactați acest organism în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Notă: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/EU, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă [\[link\]](#)

C. Informațiile care trebuie furnizate în cazul formulelor de călătorie asociate în înțelesul articolului 3 punctul 5 litera (a) facilitare online de un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dvs. prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile călătorilor care achiziționează pachete în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru derularea corectă a acestor servicii de călătorie suplimentare. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul nostru de rezervare/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unei formule de călătorie asociate. În acest caz, conform legislației, XY deține protecție pentru a restitui plățile dvs. către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dvs. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon al organismului responsabil de protecția în caz de insolvență, de exemplu, un fond de garantare sau o societate de asigurări).

Vă rugăm să contactați acest organism în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Notă: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/EU, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă [\[link\]](#)

D. Informațiile care trebuie furnizate în cazul formulelor de călătorie asociate în înțelesul articolului 3 punctul 5 litera (a) facilitate online de un comerciant altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dvs. prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile călătorilor care achiziționează pachete în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru derularea corectă a acestor servicii de călătorie suplimentare. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul nostru de rezervare/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unei formule de călătorie asociate. În acest caz, conform legislației, XY deține protecție pentru a restitui plățile dvs. către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

Informații suplimentare

Executând clic pe link, călătorul va primi aceste informații:

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon al organismului responsabil de protecția în caz de insolvență, de exemplu, un fond de garantare sau o societate de asigurări).

Vă rugăm să contactați acest organism în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Notă: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.

Directiva 2015/XX/EU, astfel cum a fost transpusă în legislația națională relevantă [\[link\]](#)

E. Fișa cu informații care trebuie furnizată în cazul formulelor de călătorie asociate în înțelesul articolului 3 punctul 5 litera (a) în cazul în care contractele sunt încheiate în prezența fizică a comerciantului (altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors)

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dvs. prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile călătorilor care achiziționează pachete în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru derularea corectă a acestor servicii de călătorie suplimentare. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite sau al aceluiași contact cu societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unei formule de călătorie asociate. În acest caz, conform legislației, XY deține protecție pentru a restitui plățile dvs. către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon al organismului responsabil de protecția în caz de insolvență, de exemplu, un fond de garantare sau o societate de asigurări).

Vă rugăm să contactați acest organism în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Notă: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți care pot fi executate în ciuda insolvenței XY.