



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ

СЪВЕТ

Брюксел, 18 март 2026 г.
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

CONSUM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55

ЗАКОНОДАТЕЛНИ АКТОВЕ И ДРУГИ ПРАВНИ ИНСТРУМЕНТИ

Относно: ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за изменение на Директива (ЕС) 2015/2302 с цел по-ефективна защита на пътуващите и за опростяване и изясняване на някои аспекти на посочената директива

ДИРЕКТИВА (ЕС) 2026/...
НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от ...

за изменение на Директива (ЕС) 2015/2302
с цел по-ефективна защита на пътуващите и за опростяване
и изясняване на някои аспекти на посочената директива

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,
като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,
като взеха предвид предложението на Европейската комисия,
след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,
като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹,
в съответствие с обикновената законодателна процедура²,

¹ ОВ С, С/2024/4058, 12.7.2024 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Позиция на Европейския парламент от 12 март 2026 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от ...

като имат предвид, че:

- (1) С Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета³ бе модернизирана правната уредба за пакетните туристически пътувания с оглед на промените на пазара и напредъка в технологиите. Тази директива имаше за цел да разгледа нови начини за резервиране на пътнически услуги, включително индивидуализирани комбинации от пътнически услуги, които не бяха обхванати от Директива 90/314/ЕИО на Съвета⁴ или които попадаха в сивата правна зона, като същевременно да укрепи правата на пътуващите в различни отношения. Директива (ЕС) 2015/2302 също така имаше за цел да гарантира по-лоялна конкуренция между различните видове туристически предприятия, извършващи дейност на пазара на пакетните туристически пътувания.
- (2) За постигането на тези цели с Директива (ЕС) 2015/2302 бе разширено определението на понятието „туристически пакет“ в сравнение с Директива 90/314/ЕИО. С Директива (ЕС) 2015/2302 съществуващите права на пътуващите бяха изяснени допълнително и бяха въведени нови права, включително правото на пътуващите да прекратяват договор за пакетно туристическо пътуване, при определени условия, в случай на непредотвратими и извънредни обстоятелства, без да заплащат такса за прекратяване на договора. Освен това с Директива (ЕС) 2015/2302 бе въведено понятието „свързана пътническа услуга“ .

³ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Въпреки че като цяло Директива (ЕС) 2015/2302 функционира добре, от началото на прилагането ѝ от 1 юли 2018 г. се появиха няколко предизвикателства. По-специално, пандемията от COVID-19 и свързаните с нея правителствени мерки оказаха значително въздействие както върху туристическата индустрия, така и върху пътуващите, и показаха, че определени разпоредби на посочената директива, включително относно информацията, която трябва да се предоставя на пътуващите, следва да бъдат изяснени.
- (4) Поради това е необходимо да се запълнят пропуските, установени в настоящите правила, и да се изяснят и опростят някои понятия и разпоредби, като по този начин се повиши ефективността на Директива (ЕС) 2015/2302 в полза на пътуващите и туристическите предприятия, сред които има голям брой микро-, малки и средни предприятия.
- (5) Като цяло актуализираното определение за „туристически пакет“ в Директива (ЕС) 2015/2302 се счита за ефективно. За сметка на това правилата относно „свързаните пътнически услуги“, въведени също с посочената директива, значително усложниха законодателната рамка, включително по отношение на информацията, която трябва да се предоставя на пътуващите. Тази допълнителна сложност породила правна несигурност при разграничаването между туристически пакети и свързани пътнически услуги, както и между свързани пътнически услуги и самостоятелни пътнически услуги. Няма доказателства, че тези правила относно свързаните пътнически услуги са довели до осезаеми ползи за пътуващите. Поради това е целесъобразно да се опрости Директива (ЕС) 2015/2302, като се заличат разпоредбите относно свързаните пътнически услуги, като се заличи приложение II към нея, което се състои от пет информационни формуляра за свързани пътнически услуги, и като се направят някои корекции в определението за „туристически пакет“.

- (6) Принципът, на който се основава определението за „туристически пакет“, следва да се запази в смисъл, че съществува тясна връзка между различните пътнически услуги, резервирани за целите на едно и също пътуване или ваканция.
- (7) Пътуващите следва да получават ясна информация за това дали дадена комбинация от пътнически услуги представлява туристически пакет или не, тъй като при определени резервации този въпрос може да не е ясен за тях . Поради това, за да се повиши правната сигурност, в случай на резервации, при които условията за туристически пакет не са изпълнени, но търговците приканват пътуващите да закупят допълнителни видове пътнически услуги за същото пътуване или ваканция, е необходимо от търговците да се изисква да информират пътуващите, че съответните пътнически услуги няма да представлява туристически пакет и че пътуващите няма да бъдат защитени съгласно Директива (ЕС) 2015/2302. Това изискване следва да се прилага, когато поканата за закупуване на допълнителни видове пътнически услуги е отправена преди пътуващият да е закупил първия вид пътническа услуга, но също и когато поканата е отправена, след като пътуващият е направил резервация за първия вид пътническа услуга. В случаите, когато поканата за закупуване на допълнителни видове пътнически услуги е отправена преди пътуващият да е направил първа резервация и впоследствие пътуващият резервира съответните пътнически услуги в рамките на период от 24 часа на един и същ пункт за продажба, съществува тясна връзка между тези резервации, дори ако не са изпълнени всички условия за туристически пакет, като например представяне на пакетна или обща цена или избор на пътническите услуги, преди пътуващият да се съгласи да плати. Поради това, ако в такива случаи търговецът не информира ясно пътуващия в момента на отправяне на поканата, че комбинацията от пътнически услуги няма да представлява туристически пакет, тази комбинация следва да се счита за туристически пакет, защитен съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, и търговецът следва да се счита за организатор на този туристически пакет.

- (8) При резервации, при които търговецът отправя покана към пътуващия да закупи допълнителни пътнически услуги, под „покана“ следва да се разбира всяка ситуация, при която търговецът насърчава или подканва пътуващия да резервира допълнителен вид пътническа услуга за планираното пътуване или ваканция. Това може да включва например електронно писмо, съдържащо електронна връзка към платформа за резервация, подкана, интегрирана в процеса на резервация, или телефонно обаждане. В такива случаи търговецът обикновено предоставя на пътуващия подобрени оферти въз основа на интереса на пътуващия към определена дестинация и период на пътуване. Когато такива оферти се отправят под формата на оферта за продажба, съгласно определението в Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета⁵, а именно под формата на търговско съобщение, в което се посочват характеристиките на продукта или услугата и цената им, това следва да се разглежда като силна индикация за покана. Такива оферти за продажба включват и случаи, в които търговецът иска от пътуващия да заяви интерес към допълнителни видове пътнически услуги за същото пътуване или ваканция, за да предостави оферти за тези пътнически услуги под формата на оферта за продажба, съгласно определението в Директива 2005/29/ЕО, директно със или след потвърждаването на първата резервация. От друга страна, самото наличие на възможности за резервации на други пътнически услуги на уебсайта или приложението на търговеца или в търговските му обекти, общото позоваване на такива възможности за резервации или рекламата на пътнически услуги, задействана от метаданни от предишни търсения на пътнически услуги, не следва да се считат за достатъчни, за да представляват оферта за продажба на допълнителни пътнически услуги.

⁵ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и за изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (Директива за нелоялни търговски практики) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Едно от определенията за туристически пакет, а именно посоченото в член 3, точка 2, буква б), точка v) от Директива (ЕС) 2015/2302, съгласно което се изисква предаването на името на пътуващия, информацията за плащането и адресът на електронната му поща от един търговец на друг, се оказва с твърде тесен обхват. Поради това е целесъобразно резервациите на различни видове пътнически услуги за едно и също пътуване или ваканция да се разглеждат като туристически пакет, когато търговецът, който е страна по първия договор, предава личните данни на пътуващия, които позволяват пътуващият да бъде идентифициран като договаряща страна, на друг търговец или други търговци, които са страна по втори или следващ договор, и когато договорът или договорите с другия търговец или търговци са сключени най-късно 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата пътническа услуга. Тези данни следва да позволят на съответните търговци да установят, че един и същ пътуващ е страна по съответните договори, и може да включват, например, името на пътуващия, данните за плащането, адреса на електронната поща, телефонен номер или профил в социални медии. Данните, които не позволяват на съответните търговци да установят, че един и същ пътуващ е страна по съответните договори, като например IP адрес за идентифициране на устройство, не следва да се считат за достатъчни. Позоваването на предаването на личните данни на пътуващия има за цел да направи определението по-ориентирано към бъдещето. Такова предаване показва тясна връзка между съответните договори и следователно създаването на туристически пакет.

- (10) По отношение на туристически пакети, при които например настаняването се комбинира с „други туристически услуги“, но които не съдържат превоз на пътници, общият критерий за „значителна част“ от стойността на комбинацията, който се прилага за туристическите услуги, се заменя с по-конкретния критерий „поне 25 %“ от стойността на комбинацията, за да се повиши правната сигурност. Следва също така да се припомни, че други туристически услуги, които са неразделна част от пътническите услуги, като например други туристически услуги, свързани с настаняване, не се считат за самостоятелни туристически услуги. Следователно включването им не може да доведе до създаването на туристически пакет, дори ако стойността им представлява най-малко 25 % от общата цена. В съображенията на Директива (ЕС) 2015/2302 се съдържат примери за услуги, които могат да се считат за неразделна част от пътническите услуги, като например достъп на място до определени съоръжения в хотели или други видове настаняване. Освен това следва да се припомни, че други туристически услуги, които са избрани и закупени едва след като е започнало изпълнението на пътническа услуга, като например настаняване, няма да доведат до създаването на туристически пакет, дори ако тяхната стойност представлява най-малко 25 % от общата цена.

- (11) Както стана ясно по-специално по време на пандемията от COVID-19 , липсата на правила между предприятията относно възстановяването на суми на организаторите на туристически пакети за пътнически услуги, отменени или неизвършени от доставчици на услуги, липсата на правила относно ваучерите и несигурността относно това дали претенциите за възстановяване на суми и ваучерите за отменени туристически пакети са обхванати от защитата при несъстоятелност, могат да създадат трудности във връзка с възстановяването на суми на пътуващите, особено когато непредотвратими и извънредни обстоятелства водят до многобройни отменения и засягат много дестинации за пътуване. Поради това е важно да се гарантира, че плащанията, направени от пътуващите, са ефективно защитени по всяко време, включително във времена на криза. Освен това следва да се гарантира, че националните системи за защита при несъстоятелност са устойчиви и осигуряват по-единна защита.
- (12) Въпреки че в Директива (ЕС) 2015/2302 се изисква от организаторите да информират пътуващите за условията на плащане, включително за всички авансови плащания, които трябва да бъдат извършени, в нея не се определят никакви правила за ограничаване на размера на тези авансови плащания или за регулиране на графика за изплащане на остатъка. Държавите членки могат да регулират тези аспекти, при условие че тези правила са в съответствие с правото на Съюза.

- (13) Когато пътническа услуга, включена в туристически пакет, е отменена или не е изпълнена и са извършени авансови плащания към съответния доставчик на услугата, организаторите следва да имат право да получат от доставчика на пътнически услуги да им възстановят извършените плащания в срок от седем дни. Целта на това право на възстановяване на суми е да даде възможност на организаторите да изпълнят задължението си да възстановят средствата на пътуващите в срок от 14 дни в случаите, когато договърът за пакетно туристическо пътуване също е прекратен в неговата цялост. Когато доставчик на пътнически услуги отмени или не извърши услуга, включена в туристически пакет, но договърът за пакетно туристическо пътуване продължава да съществува, правото на възстановяване в срок от седем дни има за цел да даде възможност на организаторите да предприемат алтернативни мерки.

- (14) В някои случаи незадължителните ваучери могат да послужат като полезна алтернатива на възстановяването на суми. Ваучерите могат да предоставят по-голяма гъвкавост на организаторите, особено когато от тях се изисква да възстановяват множество суми в кратък период от време. В същото време ваучерите могат да бъдат приемливи за пътуващите, които не изискват незабавно възстановяване на сумите, при условие че са налице конкретни правни гаранции. Поради това следва да се установят ясни правила за такива гаранции. Тези гаранции следва да включват задължителна информация относно доброволния характер и характеристиките на ваучера, включително ясна информация, че правото на пътуващия на възстановяване на платените суми се спира само ако пътуващият изрично приеме ваучера. Изискването пътуващият изрично да приеме ваучера означава, че приемането не може да се подразбира, а че пътуващият трябва да го изрази активно. Това приемане следва да бъде изразено чрез траен носител. Ваучерите следва да се издават на траен носител и да включват информация за характеристиките на ваучера и правата на пътуващия. Тази информация следва да включва сумата, която пътуващият има право да му бъде възстановена („правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми“), и стойността на ваучера. Организаторите следва могат да правят ваучерите по-привлекателни, например като увеличават тяхната стойност в сравнение със сумите, за които пътуващият разполага с правото да му бъдат възстановени. В такива случаи защитата при несъстоятелност следва да бъде ограничена до размера на правото на пътуващия на възстановяване на заплатената сума.

- (15) От съображения за правна сигурност следва да се установят правила относно срока на валидност на ваучерите и евентуалното му удължаване. Целесъобразно е също така да се предвиди, че по време на срока на валидност на ваучера правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми се спира, и да се посочат случаите, в които това спиране приключва и пътуващият си връща правото на възстановяване на заплатените суми. Тъй като ваучерите имат конкретна парична стойност, е целесъобразно да се предвиди, че те могат да се използват за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, че могат да се осребряват частично и че могат да се прехвърлят еднократно, без организаторите да могат да начисляват такса за прехвърлянето. При валидно прехвърляне пътуващият, който прехвърля ваучера, следва да уведоми организатора за самоличността на лицето, на което се прехвърля ваучерът, така че то да може да осребри ваучера или да получи възстановяване на заплатената сума. Следва да е възможно потвърждението на прехвърлянето да бъде под формата на маркиране на ваучера, например физически или по електронен път, за да се посочи ясно, че прехвърлянето е извършено.
- (16) Държавите членки могат да предвидят механизми, гарантиращи възстановяване на разходите на пътуващите в съответствие със законовите изисквания, в случаите, когато туристическите пакети са отменени поради непредотвратими и извънредни обстоятелства и когато организаторите не са в състояние да изпълнят задълженията си да възстановят сумите. За да се повиши прозрачността, държавите членки, които въвеждат или поддържат такива механизми, следва да са длъжни да информират Комисията и централните звена за контакт на другите държави членки за тях. Тези механизми обикновено се финансират изключително чрез вноски от организаторите. Такива механизми могат да бъдат съфинансирани от държавите членки само при изключителни и надлежно обосновани обстоятелства и тяхното въвеждане не засяга правилата на Съюза относно държавната помощ.

- (17) Следва да се поясни, че прекратяването на договор за пакетно туристическо пътуване е възможно, ако може разумно да се очаква, че изпълнението му ще бъде значително засегнато от непредотвратими и извънредни обстоятелства. Оценката за това дали непредотвратимите и извънредни обстоятелства ще окажат значително въздействие върху изпълнението на туристическия пакет следва, към момента на прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване, да се основава на прогнозата за вероятността последиците от тези непредотвратими и извънредни обстоятелства да окажат значително въздействие върху изпълнението на туристическия пакет, за което е необходима оценка на всеки отделен случай. Когато пътуващият прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, оценката следва да се извърши от гледна точка на средностатистическия пътуващ, който е относително осведомен и е сравнително наблюдателен и предпазлив, въз основа на информацията, налична към датата на прекратяване на договора за пакетно туристическо пътуване. Последиците от непредотвратимите и извънредни обстоятелства, настъпили на мястото на заминаване, или настъпили на мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, или засягащи пътуването до или от местоназначението, включително и различните места, свързани със заминаването и връщането от въпросното пътуване, следва да се вземат предвид, когато засягат съществено изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване. Под място на заминаване следва да се разбира мястото, където започва изпълнението на пътническите услуги съгласно договора за пакетно туристическо пътуване. Обстоятелствата, които засягат само пътуването до местоназначението или пътуването на връщане, не следва да се вземат предвид, ако това пътуване не е част от договора за пакетно туристическо пътуване, включително превоза на пътуващия до уговореното място на заминаване. Обстоятелствата, които вече са известни или предвидими за пътуващия към момента на сключване на договора за пакетно туристическо пътуване и които оттогава не са се влошили значително, не могат да представляват основание за упражняване на правото на прекратяване на този договор, без да се заплаща такса за прекратяване.

- (18) Непредотвратими и извънредни обстоятелства включват обективни обстоятелства, например война, други сериозни проблеми със сигурността, като терористични актове, значителни рискове за човешкото здраве, като огнище на сериозна болест на мястото на пътуването или природни бедствия, като наводнения или земетресения или атмосферни условия, които правят невъзможно безопасното пътуване до дестинацията, съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване. Непредотвратимите и извънредни обстоятелства следва да обхващат не само обстоятелствата, които правят обективно невъзможно изпълнението на туристическия пакет, но и обстоятелствата, които, без да възпрепятстват това изпълнение, сочат, че туристическият пакет не може да бъде изпълнен, без съответните пътуващи да бъдат изложени на рискове за тяхното здраве и безопасност. В този контекст някои рискове могат да засегнат определени групи пътуващи особено тежко поради тяхната уязвимост.

- (19) Официалните изявления или препоръки, издадени от компетентните органи на държава членка, които съветват пътуващите да не пътуват до определен район, могат по своето естество да имат значителна доказателствена сила по отношение на настъпването, в държавите, за които се отнасят, на непредотвратими и извънредни обстоятелства и на последиците от тях за изпълнението на съответния туристически пакет. Поради това тези изявления или препоръки или фактът, че пътуващите ще подлежат на сериозни ограничения в дестинацията на пътуването или в държавата членка на пребиваване или заминаване след завръщането си от пътуването или ваканцията, като например изисквания за карантина за значителен период от време, могат, наред с други фактори, да бъдат важни елементи, които да се вземат предвид, когато се преценява дали прекратяването на договора за пакетно туристическо пътуване поради непредотвратими и извънредни обстоятелства е оправдано. Релевантността на конкретни официални изявления или препоръки за прекратяването на договора за пакетно туристическо пътуване следва да се преценява във всеки отделен случай, като се вземат предвид, наред с други фактори, естеството на разглежданите обстоятелства и времето между прекратяването на този договор и планираното начало на изпълнението на туристическия пакет, а следователно и вероятността от значителна промяна в тези обстоятелства. Наличието на такива изявления или препоръки обаче не следва да бъде условие за установяване на наличието на непредотвратими и извънредни обстоятелства или на последиците от такива обстоятелства за изпълнението на туристическия пакет.

- (20) Следва също така да се поясни, че 14-дневният срок за възстановяване на суми, който започва да тече от прекратяването на договора за пакетно туристическо пътуване, се прилага независимо от това дали пътуващият изрично иска да му бъде възстановена сумата.
- (21) За да се гарантира ефективна и еднаква защита на пътуващите и еднакви условия на конкуренция за организаторите, следва да се предвиди, че защитата при несъстоятелност на организаторите обхваща всички плащания, извършени от пътуващите или от тяхно име в случай на несъстоятелност на организатора, включително случаите, в които пътуващият е имал право сумите да му бъдат възстановени или е получил ваучер от организатора преди обявяването му в несъстоятелност.
- (22) В рамките на параметрите, предвидени в Директива (ЕС) 2015/2302, държавите членки следва да определят своите системи за защита при несъстоятелност, приложими на тяхна територия, включително свързаните с тях процедури и методите за предоставяне на информация относно защитата при несъстоятелност чрез най-ефективните налични канали за комуникация. Важно е да се изисква, веднага след изпадането в несъстоятелност, да се предоставя цялата необходима информация на пътуващите. Съответно държавите членки следва да определят съответният субект или субекти, отговорни за предоставянето на необходимата информация.

- (23) За да се гарантира ефективността на защитата при несъстоятелност за пътуващите по всяко време, следва да се предвиди обезпечение, което да е достатъчно, за да покрие разходите за възстановяването на сумите и, когато е приложимо, репатриране. При това обезпечение следва да се вземе предвид, че несъстоятелност може да настъпи в момент, когато организаторът държи най-големите суми на плащанията. Следва да се вземе предвид всяко увеличение на тези суми, дължащо се на по-голям обем туристически пакети, продадени през даден период, сравнено с очакваните продажби. Следва да се поясни, че държавите членки следва да упражняват надзор върху защитата при несъстоятелност на организаторите и да наблюдават наличието на защита при несъстоятелност. Когато е необходимо да се гарантира ефективна защита при несъстоятелност, държавите членки следва да могат да изискват допълнителни механизми, като например резервен фонд, които да допълват например защитата, предоставяна от застрахователните полици. Тези резервни фондове обикновено следва да се финансират изключително чрез вноски от организаторите и да се съфинансират от държавите членки само при изключителни и надлежно обосновани обстоятелства. Доколкото тези мерки включват държавна помощ, се прилагат правилата на Съюза относно държавната помощ.
- (24) Що се отнася до възстановяването на плащания на пътуващите в случай на несъстоятелност на организатора, срокът, в който тези суми трябва да бъдат възстановени след представянето на необходимите документи, следва да бъде допълнително уточнен. Информацията, която трябва да бъде предоставена на пътуващите в случай на несъстоятелност на организатора, следва да включва информация относно документите, които пътуващите трябва да представят, за да поискат възстановяване на плащанията си. От пътуващите следва да се изисква да представят само документите, необходими за разглеждането на искането в съответствие с националните разпоредби и като се вземат предвид изискванията на конкретния субект или орган, отговарящ за сигурната и ефикасна обработка на исканията за възстановяване.

- (25) Целесъобразно е също така да се предвиди държавите членки да могат да изискват от търговците на дребно да предвидят защита при несъстоятелност в допълнение към тази, подсигурана от организаторите.
- (26) Следва да се поясни, че централните звена за контакт отговарят за обмена на информация относно защитата при несъстоятелност и свързаните с нея въпроси, включително всички механизми за гарантиране на своевременно възстановяване на суми в случай на прекратяване на договори за пакетни туристически пътувания.

(27) Важно е пътуващите да бъдат надлежно информирани за своите права, да могат да разбират предоставената им информация и да имат достъп до тази информация, когато се нуждаят от нея. Поради това следва да се направят някои промени в изискванията за преддоговорна информация, съдържанието на договорите за пакетно туристическо пътуване и стандартните формуляри с информация, предвидени в приложение I към Директива (ЕС) 2015/2302. Например в тези стандартни информационни формуляри следва да се посочва търговецът, отговорен за възстановяването на сумите при прекратяване на договор за пакетно туристическо пътуване. Правото на прекратяване на договор за пакетно туристическо пътуване без заплащане на такса за прекратяване поради непредотвратими и извънредни обстоятелства следва да бъде представено наред с възможността за прекратяване на договора срещу заплащането на такса за прекратяване. Освен това организаторите следва да бъдат задължени да добавят стандартния формуляр с информация към договора за пакетно туристическо пътуване, така че той да бъде на разположение на пътуващите след сключването на договора, заедно с данните за контакт на съответните търговци. Информацията следва да се предоставя на пътуващите по ясен и разбираем начин и, когато е приложимо, в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета⁶. Следва да се припомни, че когато съответните услуги попадат в обхвата на Директива (ЕС) 2019/882, достъпността за хората с увреждания трябва да се гарантира в съответствие с изискванията за достъпност, определени в приложение I към посочената директива.

⁶ Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) За да се повиши ефективността на Директива (ЕС) 2015/2302, от организаторите следва да се изисква да спазват определени стандарти при разглеждането на жалби, включително задължение да потвърждават получаването в срок от седем дни и да предоставят мотивиран отговор в срок от 60 дни. В случаите, когато комуникацията се извършва по пощата, следва да се счита, че организаторът е изпълнил тези задължения, ако датата на пощенското клеймо попада в съответните срокове.

(29) Достъпът до справедливи и ефикасни механизми за разрешаване на спорове е важен и за прилагането на правата на пътуващите съгласно Директива (ЕС) 2015/2302. Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета⁷, с която се определят минималните изисквания за органите за алтернативно разрешаване на спорове (АРС) във връзка с потребителски спорове, които трябва да бъдат въведени във всяка държава членка, се прилага и за спорове между пътуващи и търговци съгласно Директива (ЕС) 2015/2302. Директива (ЕС) 2025/2647 на Европейския парламент и на Съвета⁸, с която се изменя Директива 2013/11/ЕС с цел укрепване на достъпа на потребителите до АРС, задължава държавите членки да насърчават участието на търговците и потребителите в АРС. В нейните съображения се посочва, че следва да се обърне специално внимание на участието на търговците и потребителите в механизмите за АРС в определени сектори. Следва да продължи да бъде задължително договорите за пакетно туристическо пътуване да съдържат информация относно механизмите за АРС съгласно Директива 2013/11/ЕС и, когато е приложимо, относно структурата за АРС, в чийто обхват попада съответният търговец. Търговците следва да информират пътуващите за наличните механизми за АРС и когато отговарят отрицателно на жалба, получена от пътуващ.

⁷ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Директива (ЕС) 2025/2647 на Европейския парламент и на Съвета от 16 декември 2025 г. за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828 вследствие прекратяването на европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОВ L, 2025/2647, 30.12.2025 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2467/oj>).

- (30) Настоящата директива зачита основните права и съблюдава принципите, признати с Хартата на основните права на Европейския съюз. С настоящата директива се зачита по-специално свободата на стопанска инициатива, уредена в член 16 от Хартата, като същевременно се гарантира високо равнище на защита на потребителите в рамките на Съюза, в съответствие с член 38 от Хартата.
- (31) В срок от пет години след влизането в сила на настоящата директива Комисията следва да представи на Европейския парламент и на Съвета доклад за нейното прилагане. Въпреки че въздействието на настоящата директива върху предприятията в туристическия сектор, включително микро-, малките и средните организатори, беше внимателно оценено, целесъобразно е докладът да вземе предвид въздействието на нейното прилагане върху тези организатори. Освен това посоченият доклад следва да включва оценка на прилагането на член 5а от Директива (ЕС) 2015/2302. При необходимост въпросният доклад следва да бъде придружен от законодателни предложения.

(32) Доколкото целта на настоящата директива, а именно да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар във връзка с пакетните туристически пътувания и за постигането на високо и възможно най-единно равнище на защита на потребителите в посочения сектор, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а поради мащаба и последиците си може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигане на тази цел.

(33) Поради това Директива (ЕС) 2015/2302 следва да бъде съответно изменена,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1
Изменения на Директива (ЕС) 2015/2302

Директива (ЕС) 2015/2302 се изменя, както следва:

- 1) Заглавието се заменя със следното:

„Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета“

- 2) Член 1 се заменя със следното:

„Член 1

Предмет

Целта на настоящата директива е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар и за постигането на високо и възможно най-единно равнище на защита на потребителите посредством сближаване на определени аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на договорите между пътуващи и търговци, свързани с пакетни туристически пътувания, някои аспекти на договорите между организаторите на туристически пакети и доставчиците на пътнически услуги, и конкретни изисквания за информация, приложими в някои ситуации, които не водят до създаването на туристически пакет.“

3) Член 2 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. Настоящата директива се прилага за туристическите пакети, които се предлагат за продажба или се продават от търговци на пътуващи, както и за конкретните изисквания за информация, приложими в определени ситуации, които не водят до създаването на туристически пакет. Тя се прилага и по отношение на правото на организаторите да им бъдат възстановявани суми от доставчици на пътнически услуги в случаи на отмяна или непредоставяне на услуга, която е част от туристически пакет.“;

б) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Настоящата директива не се прилага за:

а) туристически пакети, обхващащи период по-кратък от 24 часа, освен ако в тях е включена нощувка;

б) туристически пакети, които се предлагат не по занятие и с стопанска цел единствено за ограничена група пътуващи;

в) туристически пакети, закупени въз основа на общо споразумение за организирането на служебно пътуване, сключено между търговец и друго физическо или юридическо лице, което действа за цели, свързани с неговата търговия, стопанска дейност, занаят или професия.“

4) Член 3 се изменя, както следва:

а) точка 2 се заменя със следното:

„2) „туристически пакет“ означава комбинация от най-малко два различни вида пътнически услуги за целите на едно и също пътуване или ваканция, ако:

а) тези услуги са комбинирани от един търговец, включително по искане на или в съответствие с избора на пътуващия, преди сключването на един-единствен договор за всички услуги; или

б) независимо от това дали се сключват самостоятелни договори с отделни доставчици на пътнически услуги, тези услуги:

i) се закупуват от един-единствен пункт за продажби и са били подбрани преди пътуващият да се съгласи да плати;

ii) се предлагат, продават или таксуват на пакетна или обща цена, независимо дали се извършва отделно фактуриране;

iii) се рекламират или продават под названието „туристически пакет“ или под сходно название;

- iv) се комбинират след сключването на договор, с който търговецът дава право на пътуващия да избере измежду подбрани различни видове пътнически услуги; или
- v) се закупуват от отделен търговец или търговци посредством свързани процеси за онлайн резервации, при които личните данни на пътуващия, посредством които той може да бъде идентифициран като страна по договора, се предават от търговеца, с когото е сключен първият договор, на друг търговец или други търговци и не по-късно от 24 часа след потвърждаването на резервацията за първата пътническа услуга се сключи договор с този друг търговец или тези други търговци.

Комбинация от пътнически услуги, при която не повече от един вид пътническа услуга по смисъла на точка 1, букви а), б) или в) е комбинирана с една или повече туристически услуги по смисъла на точка 1, буква г), не е туристически пакет, ако последните услуги:

- а) не представляват поне 25% от стойността на комбинацията и не са рекламирани като съществена характеристика на комбинацията или по друг начин не представляват съществена характеристика на комбинацията; или
- б) са избрани и закупени едва след като е започнало изпълнението на пътническа услуга, посочена в точка 1, букви а), б) или в);“;

б) точка 5 се заличава;

в) точка 7 се заменя със следното:

„7) „търговец“ означава всяко физическо лице или юридическо лице, независимо дали последното е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез друго лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия, във връзка с договори, попадащи в обхвата на настоящата директива, в качеството му на организатор, търговец на дребно или доставчик на пътническа услуга;“;

г) точка 12 се заменя със следното:

„12) „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ означава обективни обстоятелства, които са извън контрола на страната, която се позовава на тези обстоятелства, и чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки;“

5) В член 5 параграф 1 се изменя, както следва:

а) в буква а) точка viii) се заменя със следното:

„viii) дали пътническите услуги, включени в туристическия пакет, по принцип са достъпни за лица с намалена подвижност, независимо дали тази намалена подвижност е причинена от увреждане или други причини и независимо дали тази намалена подвижност е постоянна или временна, както и, по искане на пътуващия, допълнителна информация относно достъпността или пригодността на туристическия пакет с оглед на специфичните нужди, съобщени от пътуващия;“;

б) буква б) се заменя със следното:

„б) търговското наименование и географския адрес на организатора и на търговеца на дребно, когато е приложимо, както и телефонния номер и, когато е приложимо, адреса на електронната поща, които позволяват на пътуващия да се свърже бързо с организатора и, когато е приложимо, с търговеца на дребно и да общува ефективно с тях;“;

в) буква г) се заменя със следното:

„г) условията на плащане, включително всички съществуващи точки за лоялност или други облаги в рамките на системи за награди и всяка сума или процент от цената, които трябва да бъдат платени като авансово плащане, и графика за изплащане на остатъка, или финансовите гаранции, които пътуващият трябва да заплати или предостави;“;

г) буква е) се заменя със следното:

„е) съответната обща информация за паспортните и визовите изисквания, включително приблизителни срокове за получаване на визи, и информация за здравните изисквания в държавите на дестинация и на транзитно преминаване;“;

д) буква ж) се заменя със следното:

„ж) „информация, че пътуващият има правото да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет срещу заплащане на подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора или, когато е приложимо, на стандартната такса за прекратяване на договора, поискани от организатора, в съответствие с член 12, параграф 1, както и че пътуващият има правото да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване, без да заплаща такса за прекратяване при непредотвратими и извънредни обстоятелства в съответствие с член 12, параграф 2;“

б) Вмъква се следният член:

„Член 5а

Преддоговорна информация при специфични резервации

1. Без да се засяга член 23, при резервации, които не водят до създаването на туристически пакет и при които търговец отправя покана към пътуващия да закупи допълнителен вид пътническа услуга за същото пътуване или ваканция, търговецът информира пътуващия в момента на поканата по ясен, разбираем и видим начин, че ако пътуващият впоследствие се съгласи да плати за допълнителен вид пътническа услуга, след като се съгласи да плати за първия вид пътническа услуга, първият вид пътническа услуга и допълнителният вид пътническа услуга няма да представляват туристически пакет и пътуващият няма да се ползва от правата, приложими за туристическите пакети съгласно настоящата директива.
2. Когато търговец отправи поканата, посочена в параграф 1, преди пътуващият да се съгласи да плати за първия вид пътническа услуга, но не предостави информацията, посочена в същия параграф, и пътуващият впоследствие се съгласи да плати за допълнителния вид пътническа услуга на същия пункт за продажби в срок от 24 часа след съгласието си да плати за първия вид пътническа услуга, съответните пътнически услуги представляват туристически пакет и търговецът се счита за организатор на този туристически пакет.“

7) Член 7 се изменя, както следва:

а) в параграф 2 буква б) се заменя със следното:

„б) информация:

- i) че организаторът е отговорен за правилното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване в съответствие с член 13, за всички подлежащи на възстановяване суми, дължими вследствие на прекратяването или промяната на този договор, както и за оказването на съдействие в съответствие с член 16, ако пътуващият е в затруднение;
- ii) когато е приложимо, че пътуващият може да се свърже и с организатора чрез търговеца на дребно;“;

б) в параграф 2 буква ж) се заменя със следното:

„ж) информация относно механизмите за разглеждане на жалби, включително езика или езиците, на които може да бъде подадена жалба и на които тя ще бъде разгледана, и физическия или електронния адрес, на който могат да бъдат подадени жалби, както и информация относно механизмите за алтернативно решаване на спорове (АРС) съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета* и, когато е приложимо, относно структурата за АРС, в чийто обхват попада търговецът;

* Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“;

в) вмъква се следният параграф:

„2а. Съответният формуляр с информация, съдържащ се в приложение I, се прилага към договора за пакетно туристическо пътуване и се предоставя на пътуващия на траен носител в момента на сключването на този договор. В договора за пакетно туристическо пътуване се съдържа ясно позоваване на този формуляр с информация.“

8) Член 12 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. Държавите членки гарантират, че пътуващият има правото да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет. Когато пътуващият прекрати договора за пакетно туристическо пътуване съгласно настоящия параграф, той може да бъде задължен да заплати на организатора подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора, при условие че договорът предвижда, че такава такса може да бъде начислявана.

Договорът за пакетно туристическо пътуване, посочен в първа алинея, може:

- а) да предвижда разумни по размер стандартни такси за прекратяване на договора, изчислени въз основа на момента, в който се прекратява договорът преди започването на изпълнението на туристическия пакет и очакваните икономии на разходи и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги, под формата на фиксирани суми или проценти от цената на туристическия пакет, или на подобен метод на изчисление; или
- б) да предвижда, че таксата за прекратяване на договора съответства на цената на туристическия пакет минус имащите отношение икономии на разходи и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги, или на по-ниска сума, както е договорено между страните.

Ако договорът за пакетно туристическо пътуване предвижда, че може да бъде начислена такса за прекратяване на договора, но не съдържа допълнителни спецификации, таксата за прекратяване на договора съответства на цената на туристическия пакет минус имащите отношение икономии на разходи и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги, или на по-ниска сума, както е договорено между страните.

По искане на пътуващия организаторът представя обосновка за приложимите такси за прекратяване на договора.“;

б) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Независимо от параграф 1 пътуващият има право да прекрати договора за пакетно туристическо пътуване преди започването на изпълнението на туристическия пакет без да заплаща такса за прекратяване, когато може разумно да се очаква, че изпълнението на договора за пакетно туристическо пътуване ще бъде значително засегнато от непредотвратими и извънредни обстоятелства, възникнали на мястото на заминаването или възникнали на мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, или засягащи пътуването на пътуващия до или от това място на дестинация. Ако договорът за пакетно туристическо пътуване бъде прекратен съгласно настоящия параграф, пътуващият има право да му бъдат възстановени напълно всички направени плащания за туристическия пакет, но няма право на допълнително обезщетение.“;

в) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Организаторът възстановява всички суми, дължими по параграфи 2 и 3, а по отношение на параграф 1 възстановява всички плащания, направени за туристическия пакет от пътуващия или от негово име, след приспадане на подходящата и обоснована такса за прекратяване на договора.

Организаторът възстановява сумите на пътуващия без неоправдано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след прекратяването на договора за пакетно туристическо пътуване, без да е необходимо пътуващият предварително да поиска това. Когато данните за плащането на пътуващия вече не са валидни, този 14-дневен срок за възстановяване започва да тече от момента, в който пътуващият е предоставил на организатора правилните данни за плащането.

Когато в срок от 14 дни след прекратяването на договора за пакетно туристическо пътуване съгласно параграфи 1, 2 или 3 организаторът и пътуващият се договорят за туристически пакет заместител с равностойно или по-високо качество, пътуващият няма право на възстановяване на дължимите суми или плащания. Ако пътуващият приеме туристически пакет заместител с по-ниско качество или стойност, организаторът възстановява на пътуващия сумата, съответстваща на разликата между по-високата платена цена и по-ниската цена на туристическия пакет заместител, не по-късно от 14 дни след договарянето на туристическия пакет заместител.

Когато държавите членки въвеждат или поддържат механизми, целящи да гарантират, че възстановяването на суми на пътуващите се извършва след прекратяването на договорите за пакетно туристическо пътуване в съответствие с параграфи 2 и 3 от настоящия член в срока, установен в първата алинея на настоящия параграф, те информират Комисията и централните звена за контакт на другите държави членки, посочени в член 18, параграф 2, за тези механизми. “

9) Вмъква се следният член:

„Член 12а

Ваучери

1. Държавите членки гарантират, че когато договорът за пакетно туристическо пътуване се прекратява съгласно член 10, 11 или 12, организаторът има правото да предложи на пътуващия избор да приеме ваучер, съответстващ най-малко на подлежащата на възстановяване сума, на която пътуващият има право („правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми“), вместо да му бъде възстановена сумата. Организаторът може да предложи ваучер с по-голяма стойност спрямо сумата, която пътуващият има право да му бъде възстановена.
2. Пътуващият може да използва ваучера за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, и може да използва ваучера на части.
3. Организаторите не третират притежателите на ваучери по-неблагоприятно, когато резервират пътнически услуги, отколкото другите пътуващи.

4. Когато предлага ваучер на пътуващия и преди пътуващият изрично да го приеме, организаторът уведомява пътуващия по ясен и видим начин, на траен носител, за следното:
- а) факта, че пътуващият има право да му бъдат възстановени платените суми в срок от 14 дни и не е длъжен да приеме ваучер;
 - б) стойността на ваучера;
 - в) сумата, за която пътуващият разполага с правото да му бъде възстановена, и факта, че тази сума е обхваната от защитата при несъстоятелност на организатора;
 - г) факта, че ваучерът може да се използва изцяло или частично и че може да се използва за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, и че ако ваучерът се използва за резервиране на единична пътническа услуга, този договор няма да бъде обхванат от защитата, предвидена в настоящата директива;
 - д) срока на валидност на ваучера;
 - е) факта, че ваучерът може да бъде прехвърлен безплатно еднократно и че прехвърлянето е безплатно;
 - ж) факта, че ако ваучерът не бъде използван до пълния размер на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми до края на срока му на валидност, на пътуващия се изплаща остатъкът от правото на възстановяване в срок от 14 дни след края на този срок на валидност, без да е необходимо предварително искане.

5. Ваучерът се издава на траен носител и съдържа информацията, посочена в параграф 4, букви б) — ж), по ясен и разбираем начин. В него се посочва и търговското наименование на организатора, информацията, която пътуващите трябва да предоставят на организатора, за да бъде валиден трансферът към друго лице, както и началната и крайната дата на срока на валидност.
6. Валидността на ваучера е не повече от 12 месеца, считано от датата, на която пътуващият изрично го приеме в съответствие с параграф 4. Този срок на валидност може да бъде удължен еднократно с до 12 месеца, при условие че и двете страни изрично се споразумеят за това удължаване на траен носител.
7. Правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми се спира по време на срока на валидност на ваучера, при условие че пътуващият е получил информацията, посочена в параграф 4, и изрично е приел на траен носител ваучера вместо възстановяване на заплатени суми. Страните могат да се споразумеят по всяко време сумите да бъдат възстановени напълно или частично, преди ваучерът да бъде използван или валидността му да изтече. Валидността на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми изтича, когато ваучерът бъде използван до пълния размер на това право на възстановяване.
8. Спирането на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми се прекратява:
 - а) когато срокът на валидност на ваучера изтече, ако ваучерът не е бил използван до размера на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми; или

- б) когато, преди изтичането на срока на валидност на ваучера, страните се договорят за възстановяване на оставащата сума от правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми; или
 - в) в случай на несъстоятелност на организатора.
9. Организаторът възстановява сумите на пътуващия без неоправдано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни след края на спирането на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми в съответствие с параграф 8, букви а) и б), без да е необходимо пътуващият предварително да поиска това.
10. Пътуващите могат да прехвърлят ваучера еднократно. Прехвърлянето е валидно единствено ако пътуващият, който прехвърля ваучера, уведоми организатора, на траен носител, за прехвърлянето и му предостави личните данни на лицето, на което се прехвърля ваучера, необходими, за да може лицето, на което ваучерът се прехвърля, да го използва или да получи възстановяване на сумата в края на срока на валидност на ваучера. Организаторът потвърждава прехвърлянето на ваучера без неоправдано забавяне на траен носител. Организаторите не могат да начисляват такси за прехвърлянето.“

10) Вмъква се следният член:

„Член 16а

Разглеждане на жалби

1. Организаторът гарантира, че с него може лесно да се осъществи връзка чрез звената за контакт, посочени в съответствие с член 7, параграф 2, буква г), и че той е в състояние да отговори ефективно на запитвания от пътуващите или от тяхно име, и по-специално на запитвания във връзка с предоставянето на съдействие съгласно член 16, когато пътуващият е в затруднение, или във връзка с всяка липса на съответствие, възникнала по време на изпълнението на туристическия пакет, и съответните средства за защита, предвидени в член 13.
2. Организаторът също така въвежда механизми за ефективното разглеждане на видове жалби, различни от посочените в параграф 1.

Организаторът потвърждава получаването на такива жалби, на траен носител, в срок от седем дни от получаването им и предоставя мотивиран отговор на пътуващия, на траен носител, в срок от 60 дни след датата на жалбата.

Държавите членки могат да предвидят по-кратки срокове от посочените във втората алинея от настоящия параграф.

3. Освен ако организаторът не приеме изцяло жалбата на пътуващия, организаторът информира пътуващия, в мотивирания отговор, за всички механизми за АРС съгласно Директива 2013/11/ЕС, с които пътуващият разполага във връзка с разглеждания въпрос.“

11) Член 17 се заменя със следното:

„Член 17

Ефективност и обхват на защитата при несъстоятелност

1. Държавите членки гарантират, че установените на тяхна територия организатори предоставят обезпечение за възстановяване на всички плащания, направени от пътуващите или от тяхно име, в случай на несъстоятелност на организатора. Това обезпечение включва защитата на извършените плащания в случаите, когато туристическият пакет не се изпълнява изцяло или частично поради несъстоятелност на организатора или когато пътуващият е имал право да му бъдат възстановени сумите. Когато пътуващият получи ваучер, обезпечението се ограничава до размера на правото на пътуващия на възстановяване на заплатени суми. Ако връщането е включено в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторите предоставят и обезпечение за репатрирането на пътуващите. Може да бъде предложено продължаване на туристическия пакет.

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

2. Обезпечението, посочено в параграф 1, е ефективно и покрива разумно предвидими разходи. То покрива размера на плащанията, извършени от пътуващия или от негово име по отношение на туристическите пакети, като се отчита продължителността на периода между получаването на всякакви плащания и изпълнението на туристическия пакет, както и очакваните разходи за репатриране на пътниците при несъстоятелност на организатора. Обезпечението трябва да е достатъчно, за да покрие по всяко време разходите по възстановяване на сумите и, когато е приложимо, за репатриране. При обезпечението се взема предвид фактът, че несъстоятелност може да настъпи, когато организаторите държат най-големия размер на плащанията. При обезпечението също така се вземат предвид всички промени в обема на продажбите на туристически пакети.
3. За да се гарантира ефективността на защитата при несъстоятелност, държавите членки упражняват надзор върху механизмите за защита при несъстоятелност на организаторите, установени на тяхна територия и следят за наличността на решенията за защита при несъстоятелност.
4. Защитата при несъстоятелност на организатора е в полза на пътуващите независимо от местопребиваването им, мястото на заминаване или на продажба на туристическия пакет и независимо от държавата членка, в която се намира образуванието, което отговаря за защитата при несъстоятелност.
5. Когато изпълнението на туристическия пакет е засегнато от несъстоятелността на организатора, обезпечението се предоставя безплатно, за да се гарантира репатрирането и при необходимост финансирането на наставянето преди репатрирането.

6. Пътуващите получават възстановяване на техните плащания без ненужно забавяне и, при всички случаи, не по-късно от шест месеца след подаването на документите, необходими за разглеждане на заявлението им.

В изключителни и надлежно обосновани случаи, в т.ч. когато образуванието или органът, отговарящ за обработването на заявлението, получи изключително голям брой заявления в кратък срок или когато несъстоятелността на организатора засяга пътуващи от няколко държави членки, възстановяването на плащанията се извършва в срок от девет месеца след подаването на необходимите документи.

Държавите членки могат да предвидят по-кратки срокове от посочените в първа и втора алинея.

7. Държавите членки гарантират, че в случай на несъстоятелност на организатора пътуващите са информирани без неоправдано забавяне, чрез подходящи комуникационни канали, най-малко за следното:
 - а) факта на несъстоятелността на организатора;
 - б) наименованието и данните за връзка на образуванието, отговарящо за защита при несъстоятелност, или, когато е приложимо, наименованието и данните за връзка на компетентния орган;

- в) техните права във връзка с туристическите пакети, чието изпълнение вече е започнало или които все още могат да бъдат изпълнени; и
 - г) документите, които пътуващите трябва да представят, за да поискат възстановяване на платените суми.
8. Всяка държава членка гарантира, че онлайн списъците, в които са изброени всички организатори и, когато е приложимо, търговци на дребно, установени на нейна територия и обхванати от защита при несъстоятелност съгласно националните разпоредби за транспониране на настоящата директива, са публично достъпни и се актуализират. Държавите членки обменят с Комисията връзките към уебсайтовете на своите списъци, когато уведомяват за националните разпоредби, транспониращи настоящата директива, и без забавяне уведомяват Комисията за всички промени в тези връзки. Комисията публикува на своя уебсайт списък на връзките, получени от държавите членки. Комисията актуализира този списък без ненужно забавяне, когато държава членка съобщи нова връзка към него.
9. Когато е оправдано с оглед на плащанията, получени от търговците на дребно, държавите членки могат да изискват от търговците на дребно да предвидят защита при несъстоятелност в допълнение към тази, подсигурана от организаторите, без да се засяга член 13, параграф 1, втора алинея.“

12) Член 18 се изменя, както следва:

а) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Държавите членки определят централни звена за контакт с цел улесняване на административното сътрудничество и надзора на организаторите, извършващи дейност в различни държави членки, и за обмен на информация относно защита при несъстоятелност и всички механизми, въведени за гарантиране на ефективността на възстановяванията на суми при прекратяването на договори за пакетни туристически пътувания. Държавите членки съобщават данните за връзка на тези звена за контакт на останалите държави членки и на Комисията.“;

б) Параграф 3 се заменя със следното:

„3. Централните звена за контакт си предоставят едно на друго цялата необходима информация относно националните си изисквания за защита при несъстоятелност и относно образуването или образуванията, които отговарят за защита при несъстоятелност за отделни организатори, установени на тяхна територия.“;

в) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Ако една държава членка има съмнения относно защитата при несъстоятелност на организатор, тя иска пояснения от държавата членка, в която е установен организаторът. Държавите членки отговарят на запитванията от други държави членки възможно най-бързо в зависимост от спешността и сложността на въпроса. Във всеки случай първоначален отговор включва самоличността на организатора или, когато е приложимо, на търговеца на дребно, както и на образуването или образуванията, отговарящи за защита при несъстоятелност. Той се дава най-късно в срок от 15 работни дни от получаването на искането.“

13) Глава VI, съдържаща член 19, се заличава.

14) В член 21 първата алинея се заменя със следното:

„Държавите членки гарантират, че даден търговец носи отговорност за всички грешки, допуснати в резултат на технически дефекти в системата за резервации, за които той е отговорен, и — когато е приел да уреди резервацията на туристически пакет — за грешките, допуснати в процеса на резервиране.“

15) Член 22 се заменя със следното:

„Член 22

Регресни права и право на организаторите на възстановяване на суми

1. Когато организатор или, съгласно член 13, параграф 1, втора алинея или член 20, търговец на дребно изплати обезщетение, предостави намаление на цената или изпълни останалите си задължения, произтичащи от настоящата директива, държавите членки гарантират, че организаторът или търговецът на дребно има право на регресен иск към всяко трето лице, допринесло за събитието, станало причина за предоставяне на обезщетението, намаляването на цената или пораждането на друго задължение.
2. Държавите членки гарантират, че когато доставчик на пътнически услуги отмени услуга, която представлява част от туристически пакет, или не извърши услугата, този доставчик на услуги възстановява на организатора всички плащания, направени от организатора за тази услуга в срок от седем дни. Този седемдневен срок започва да тече от деня след отмяната на услугата или от деня, в който услугата е трябвало да бъде извършена, в зависимост от това коя от двете дати е по-ранна.“

16) В член 23 параграф 1 се заменя със следното:

- „1. Декларирането от страна на организатор на туристически пакет, че той действа изключително като доставчик на пътническа услуга, като посредник или в каквото и да било друго качество или че даден туристически пакет не представлява туристически пакет, не освобождава организатора от задълженията, които му налага настоящата директива.“

- 17) Приложение I се заменя с текста на приложението към настоящата директива.
- 18) Приложение II се заличава.

Член 2

Представяне на доклад от Комисията и преглед

Най-късно до ... [пет години след влизането в сила на настоящата директива за изменение] Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането ѝ. Този доклад включва по-специално оценка на прилагането на член 5а от Директива (ЕС) 2015/2302, вмъкнат с член 1, точка 6 от настоящата директива, и взема предвид въздействието върху микро-, малките и средните организатори.

Докладът се придружава, когато е целесъобразно, от законодателни предложения.

Член 3

Транспониране

1. До ... [28 месеца след датата на влизане в сила на настоящата директива за изменение] държавите членки приемат и публикуват разпоредбите, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези разпоредби от ... [34 месеца след датата на влизане в сила на настоящата директива за изменение].

Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване.

Условията и редът на позоваване се определят от държавите членки.

2. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното право, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 4

Влизане в сила

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

Член 5

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в ...на

За Европейския парламент

Председател

За Съвета

Председател

ПРИЛОЖЕНИЕ

„ПРИЛОЖЕНИЕ I

Част А

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

МОИТЕ ОСНОВНИ ПРАВА КАТО ПЪТУВАЩ

Предлаганата комбинация от туристически услуги представлява туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302 относно пакетните туристически пътувания.

По тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружество XY, в качеството си на организатор на този туристически пакет, [(когато е уместно съгласно приложимото национално право)и дружество XZ, в качеството му на търговец на дребно,]¹ носи(ят) пълната отговорност за правилното изпълнение на туристическия пакет.

Освен това, както се изисква от закона, Вашите плащания към дружество XY [(ако е приложимо) и към дружество YZ]² са защитени, а когато в туристическия пакет е включено връщане, Вашето репатриране се гарантира, ако [това дружество/тези дружества³] изпадне(ат) в несъстоятелност.

Повече информация за основните права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, включително за промените в договорите, отмените, възстановяването на суми, отговорността за неточно изпълнение и защитата при несъстоятелност, както и за страните, с които трябва да се осъществи връзка, може да бъде получена тук (да се предостави под формата на хиперлинк).

¹ Държавите членки следва да направят правилния избор в зависимост от това как транспонират директивата.

² Вж. бележка под линия 1.

³ Вж. бележка под линия 1

Чрез съответния хиперлинк пътуващият ще получи следната информация:

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302

Информация

- Пътуващите ще получат цялата съществена информация за туристическия пакет преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване, включително информация за цената и дължимите плащания към момента на резервацията.
- След като сключат договор за пакетно туристическо пътуване, пътуващите ще получат договора на траен носител (например на хартиен носител или по електронна поща).

Отговорен търговец и звена за контакт

- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в туристическия пакет. Този търговец е организаторът на туристическия пакет, посочен в текста в карето по-горе и в договора. Договорът трябва да съдържа данните за контакт на организатора.
- Когато туристически пакет се продава чрез търговец на дребно (например туристически агент), пътуващите могат също да се свържат с търговеца на дребно, ако има някакви проблеми, или да предадат съобщения до организатора. Данните за контакт на търговеца на дребно също са посочени в договора. В зависимост от приложимото национално право търговците на дребно също могат да носят отговорност за изпълнението на туристическия пакет.

- На пътуващите ще се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез които могат да се свържат с организатора или търговеца на дребно, докато пътуват или са във ваканция.

Прехвърляне на договора

- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице, евентуално срещу заплащане на такса. Пътуващият трябва да уведоми в разумен срок организатора или, когато е приложимо, търговеца на дребно.

Увеличение на цените

- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и не по-късно от 20 дни преди да започне изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8% от цената на туристическия пакет, пътуващите могат да прекратят договора и в такъв случай ще получат обратно парите си. Ако в договора организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващите имат право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.

Прекратяване на договора преди да започне изпълнението на туристическия пакет

- Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания, ако някой от основните елементи на туристическия пакет е променен значително или ако има увеличение на цената, надвишаващо 8% от цената на туристическия пакет.
- Ако преди да започне изпълнението на туристическия пакет отговорният за него търговец го отмени, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на обезщетение.

- Пътуващите могат да прекратят договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплащат такса за прекратяване, ако непредотвратими и извънредни обстоятелства засягат значително пътуването или ваканцията. Сред примерите за непредотвратими и извънредни обстоятелства са природни бедствия, сериозни проблеми със сигурността или рискове за общественото здраве, за които може разумно да се очаква, че ще засегнат туристическия пакет.
- Освен това пътуващите могат по всяко време преди да започне изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора, включително по лични причини, срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. Пътуващите трябва да бъдат информирани за тези такси преди да сключат договора и в самия договор.

Възстановяване на платените суми

- Във всички случаи, когато организаторът или пътуващият отмени туристическия пакет, пътуващите трябва да получат възстановяване на платените от тях суми в срок от 14 дни (ако е приложимо, като се вземат предвид таксите за прекратяване на договора), освен ако страните не се споразумеят за туристически пакет заместител в рамките на този 14-дневен срок. Организаторът на туристическия пакет отговаря за възстановяването на сумите. Когато участва търговец на дребно и когато това се изисква от приложимото национално право, търговецът на дребно също е отговорен за възстановяванията на сумите.
- Когато организаторът предлага ваучер, който да се използва за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, вместо възстановяване на платената сума в срок от 14 дни, пътуващите ще получат информация за правата си във връзка с ваучера и могат да изберат да го приемат или не.

Проблеми при пътуването или през ваканцията

- Организаторът е длъжен да отстрани проблемите, възникнали при изпълнението на туристическия пакет. Пътуващите трябва да информират организатора за проблемите, с които се сблъскват.
- Ако съществени елементи от туристическия пакет не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, организаторът трябва да предложи подходящи алтернативни решения без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса, ако пътническите услуги не са предоставени в съответствие с договора, тази ситуация съществено засяга изпълнението на туристическия пакет и организаторът не е отстранил проблема.
- Пътуващите имат право също на намаление на цената или обезщетение за претърпените вреди, или и на двете, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са изпълнени неточно съгласно условията, определени в Директива (ЕС) 2015/2302.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият е в затруднение, например като предостави информация за здравни услуги, местни органи и консулска помощ и даде възможност за комуникация от разстояние.

Защита при несъстоятелност

- Ако организаторът изпадне в несъстоятелност, на пътуващите ще бъдат възстановени плащанията. В някои държави членки съществува и защита на плащания към търговци на дребно, ако последните изпаднат в несъстоятелност. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно, изпадне в несъстоятелност, след като започне изпълнението на туристическия пакет, и в него е включено връщане, репатрирането на пътниците е гарантирано. ХУ се ползват със защита при несъстоятелност към WX (образованието, отговарящо за защита при несъстоятелност, например гаранционен фонд или застрахователно дружество). Пътуващите могат да се обърнат към това образование или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на пътническите услуги е отказано поради несъстоятелност на ХУ.

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

Част Б

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

МОИТЕ ОСНОВНИ ПРАВА КАТО ПЪТУВАЩ

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

По тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Дружество XY, в качеството си на организатор на този туристически пакет, [(когато е уместно съгласно приложимото национално право)и дружество XZ, в качеството му на търговец на дребно,]⁴ носи(ят) пълната отговорност за правилното изпълнение на туристическия пакет.

Освен това, както се изисква от закона, Вашите плащания към дружество XY [(ако е приложимо) и към дружество YZ]⁵ са защитени, а когато в туристическия пакет е включено връщане, Вашето репатриране се гарантира, ако [това дружество/тези дружества⁶] изпадне(ат) в несъстоятелност.

По-долу ще намерите повече информация за основните права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, включително за промените в договорите, отмените, възстановяването на суми, отговорността за неточно изпълнение и защитата при несъстоятелност, както и за страните, с които трябва да се осъществи връзка.

⁴ Държавите членки следва да направят правилния избор в зависимост от това как транспонират директивата.

⁵ Вж. бележка под линия 1.

⁶ Вж. бележка под линия 1.

Информация

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване, включително информация за цената и дължимите плащания към момента на резервацията.
- След като сключат договор за пакетно туристическо пътуване, пътуващите ще получат договора на траен носител (например на хартиен носител или по електронна поща).

Отговорен търговец и звена за контакт

- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в договора. Този търговец е организаторът на туристическия пакет, посочен в текста в карето по-горе и в договора. Договорът трябва да съдържа данните за контакт на организатора.
- Когато туристически пакет се продава чрез търговец на дребно (например туристически агент), пътуващите могат също да се свържат с търговеца на дребно, ако има проблеми, или да предадат съобщения до организатора. Данните за контакт на търговеца на дребно също са посочени в договора. В зависимост от приложимото национално право търговците на дребно също могат да носят отговорност за изпълнението на туристическия пакет.
- На пътуващите ще се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез които могат да се свържат с организатора или търговеца на дребно, докато пътуват или са във ваканция.

Прехвърляне на договора

- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице, евентуално срещу заплащане на такса. Пътуващият трябва да уведоми в разумен срок организатора или, когато е приложимо, търговеца на дребно.

Увеличение на цените

- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и не по-късно от 20 дни преди да започне изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8% от цената на туристическия пакет, пътуващите могат да прекратят договора и в такъв случай ще получат обратно парите си. Ако в договора организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващите имат право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.

Прекратяване на договора преди да започне изпълнението на туристическия пакет

- Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания, ако някой от основните елементи на туристическия пакет е променен значително или ако има увеличение на цената, надвишаващо 8% от цената на туристическия пакет.
- Ако преди да започне изпълнението на туристическия пакет отговорният за него търговец го отмени, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на обезщетение.

- Пътуващите могат да прекратят договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплащат такса за прекратяване, ако непредотвратими и извънредни обстоятелства засягат значително пътуването или ваканцията. Сред примерите за непредотвратими и извънредни обстоятелства са природни бедствия, сериозни проблеми със сигурността или рискове за общественото здраве, за които може разумно да се очаква, че ще засегнат туристическия пакет.
- Освен това пътуващите могат по всяко време преди да започне изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора, включително по лични причини, срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. Пътуващите трябва да бъдат информирани за тези такси преди да сключат договора и в самия договор.

Възстановяване на платените суми

- Във всички случаи, когато организаторът или пътуващият отмени туристическия пакет, пътуващите трябва да получат възстановяване на платените от тях суми в срок от 14 дни (ако е приложимо, като се вземат предвид таксите за прекратяване на договора), освен ако страните не се споразумеят за туристически пакет заместител в рамките на този 14-дневен срок. Организаторът на туристическия пакет отговаря за възстановяването на сумите. Когато участва търговец на дребно и когато това се изисква от приложимото национално право, търговецът на дребно също е отговорен за възстановяванията на сумите.
- Когато организаторът предлага ваучер, който да се използва за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, вместо възстановяване на платената сума в срок от 14 дни, пътуващите ще получат информация за правата си във връзка с ваучера и могат да изберат да го приемат или не.

Проблеми при пътуването или през ваканцията

- Организаторът е длъжен да отстрани проблемите, възникнали при изпълнението на туристическия пакет. Пътуващите трябва да информират организатора за проблемите, с които се сблъскват.
- Ако съществени елементи от туристическия пакет не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, организаторът трябва да предложи подходящи алтернативни решения без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса, ако пътническите услуги не са предоставени в съответствие с договора, тази ситуация съществено засяга изпълнението на туристическия пакет и организаторът не е отстранил проблема.
- Пътуващите имат право също на намаление на цената или обезщетение за претърпените вреди, или и на двете, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са изпълнени неточно съгласно условията, определени в Директива (ЕС) 2015/2302.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият е в затруднение, например като предостави информация за здравни услуги, местни органи и консулска помощ и даде възможност за комуникация от разстояние.

Защита при несъстоятелност

- Ако организаторът изпадне в несъстоятелност, на пътуващите ще бъдат възстановени плащанията. В някои държави членки съществува и защита на плащания към търговци на дребно, ако последните изпаднат в несъстоятелност. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно, изпадне в несъстоятелност, след като започне изпълнението на туристическия пакет, и в него е включено връщане, репатрирането на пътниците е гарантирано. ХУ се ползват със защита при несъстоятелност към WX (образованието, отговарящо за защита при несъстоятелност, например гаранционен фонд или застрахователно дружество). Пътуващите могат да се обърнат към това образование или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на пътническите услуги е отказано поради несъстоятелност на ХУ.

(Уебсайт, на който може да бъде намерена Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право.)

Част В

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

МОИТЕ ОСНОВНИ ПРАВА КАТО ПЪТУВАЩ

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

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

Освен това, в съответствие със законовите изисквания, дружеството ХУ е осигурило защита за възстановяване на Вашите плащания и, ако в туристическия пакет е включен транспорт, за осигуряване на Вашето репатриране в случай, че дружеството изпадне в несъстоятелност.

Повече информация за основните права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302, включително за промените в договорите, отмените, възстановяването на суми, отговорността за неточно изпълнение и защитата при несъстоятелност, както и за страните, с които трябва да се осъществи връзка (да се предостави под формата на хиперлинк).

Чрез съответния хиперлинк пътуващият ще получи следната информация:

Основни права съгласно Директива (ЕС) 2015/2302

Информация

- Пътуващите ще получат цялата основна информация за туристическия пакет преди сключването на договора за пакетно туристическо пътуване, включително информация за цената и дължимите плащания към момента на резервацията.
- След като сключат договор за пакетно туристическо пътуване, пътуващите ще получат договора на траен носител (например на хартиен носител или по електронна поща).

Отговорен търговец и звена за контакт

- Винаги има поне един търговец, който отговаря за точното изпълнение на всички пътнически услуги, включени в туристическия пакет. Този търговец е организаторът на туристическия пакет, посочен в текста в карето по-горе и в договора. Договорът трябва да съдържа данните за контакт на организатора.
- На пътуващите ще се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържат с организатора или туристическия агент.

Прехвърляне на договора

- Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице, евентуално срещу заплащане на такса. Пътуващият трябва да уведоми в разумен срок организатора или, когато е приложимо, търговеца на дребно.

Увеличение на цените

- Цената на туристическия пакет може да бъде увеличавана единствено при нарастване на специфични разходи (напр. цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и не по-късно от 20 дни преди да започне изпълнението на туристическия пакет. Ако увеличението на цената надвишава 8% от цената на туристическия пакет, пътуващите могат да прекратят договора и в такъв случай ще получат обратно парите си. Ако в договора организаторът си запази правото да увеличава цената, пътуващите имат право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.

Прекратяване на договора преди да започне изпълнението на туристическия пакет

- Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания, ако някой от основните елементи на туристическия пакет е променен значително или ако има увеличение на цената, надвишаващо 8% от цената на туристическия пакет.
- Ако преди да започне изпълнението на туристическия пакет отговорният за него търговец го отмени, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и, ако е подходящо — на обезщетение.
- Пътуващите могат да прекратят договора преди започване на изпълнението на туристическия пакет, без да заплащат такса за прекратяване, ако непредотвратими и извънредни обстоятелства засягат значително пътуването или ваканцията. Сред примерите за непредотвратими и извънредни обстоятелства са природни бедствия, сериозни проблеми със сигурността или рискове за общественото здраве, за които може разумно да се очаква, че ще засегнат туристическия пакет.

- Освен това пътуващите могат по всяко време преди да започне изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора, включително по лични причини, срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. Пътуващите трябва да бъдат информирани за тези такси преди да сключат договора и в самия договор.

Възстановяване на платените суми

- Във всички случаи, когато организаторът или пътуващият отмени туристическия пакет, пътуващите трябва да получат възстановяване на платените от тях суми в срок от 14 дни (ако е приложимо, като се вземат предвид таксите за прекратяване на договора), освен ако страните не се споразумеят за туристически пакет заместител в рамките на този 14-дневен срок. Организаторът на туристическия пакет отговаря за възстановяването на сумите. Когато участва търговец на дребно и когато това се изисква от приложимото национално право, търговецът на дребно също е отговорен за възстановяванията на сумите.
- Когато организаторът предлага ваучер, който да се използва за всяка пътническа услуга, предлагана от организатора, вместо възстановяване на платената сума в срок от 14 дни, пътуващите ще получат информация за правата си във връзка с ваучера и могат да изберат да го приемат или не.

Проблеми при пътуването или през ваканцията

- Организаторът е длъжен да отстрани проблемите, възникнали при изпълнението на туристическия пакет. Пътуващите трябва да информират организатора за проблемите, с които се сблъскват.

- Ако съществени елементи от туристическия пакет не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, организаторът трябва да предложи подходящи алтернативни решения без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса, ако пътническите услуги не са предоставени в съответствие с договора, тази ситуация съществено засяга изпълнението на туристическия пакет и организаторът не е отстранил проблема.
- Пътуващите имат право също на намаление на цената или обезщетение за претърпените вреди, или и на двете, в случай че пътническите услуги не са предоставени или са изпълнени неточно съгласно условията, определени в Директива (ЕС) 2015/2302.
- Организаторът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият е в затруднение, например като предостави информация за здравни услуги, местни органи и консулска помощ и даде възможност за комуникация от разстояние.

Защита при несъстоятелност

- Ако организаторът изпадне в несъстоятелност, на пътуващите ще бъдат възстановени плащанията. В някои държави членки съществува и защита на плащания към търговци на дребно, ако последните изпаднат в несъстоятелност. Ако организаторът или — според случая — търговецът на дребно, изпадне в несъстоятелност, след като започне изпълнението на туристическия пакет, и в него е включено връщане, репатрирането на пътниците е гарантирано. ХУ се ползват със защита при несъстоятелност към WX (образованието, отговарящо за защита при несъстоятелност, например гаранционен фонд или застрахователно дружество). Пътуващите могат да се обърнат към това образование или, когато е приложимо, към компетентния орган (данни за контакт, включително наименование, географски адрес, адрес на електронната поща и телефонен номер), ако изпълнението на пътническите услуги е отказано поради несъстоятелност на ХУ.

Директива (ЕС) 2015/2302, както е транспонирана в националното право (хиперлинк)⁴.