



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ

ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Βρυξέλλες, 18 Μαρτίου 2026
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

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

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Θέμα: ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η προστασία των ταξιδιωτών και να απλουστευθούν και να αποσαφηνιστούν ορισμένες πτυχές της εν λόγω οδηγίας

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2026/...
ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της ...

**για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302
ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η προστασία των ταξιδιωτών
και να απλουστευθούν και να αποσαφηνιστούν ορισμένες πτυχές της εν λόγω οδηγίας**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,
Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 114,
Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής¹,
Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία²,

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

² Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Μαρτίου 2026 (δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου³ εκσυγχρόνισε το νομικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της αγοράς και την πρόοδο της τεχνολογίας. Σκοπός της εν λόγω οδηγίας ήταν να καλύψει νέους τρόπους κράτησης ταξιδιωτικών υπηρεσιών, περιλαμβανομένων των εξατομικευμένων συνδυασμών ταξιδιωτικών υπηρεσιών, οι οποίοι δεν καλύπτονταν από την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου⁴ ή βρίσκονταν σε νομικά γκριζα ζώνη, ενισχύοντας, παράλληλα, τα δικαιώματα των ταξιδιωτών από διάφορες απόψεις. Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 αποσκοπούσε, επίσης, στην εξασφάλιση δικαιότερου ανταγωνισμού μεταξύ των διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αγορά οργανωμένων ταξιδιών.
- (2) Προκειμένου να επιτευχθούν οι εν λόγω στόχοι, η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 διεύρυνε τον ορισμό του όρου «πακέτο» σε σύγκριση με την οδηγία 90/314/ΕΟΚ. Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 αποσαφήνισε περαιτέρω τα υφιστάμενα δικαιώματα των ταξιδιωτών και θέσπισε νέα δικαιώματα, περιλαμβανομένου του δικαιώματος των ταξιδιωτών να καταγγέλλουν σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού υπό ορισμένες προϋποθέσεις σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων χωρίς να καταβάλλουν χρέωση καταγγελίας. Επιπλέον, η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 εισήγαγε την έννοια του «συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού».

³ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Μολονότι η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 έχει σε γενικές γραμμές λειτουργήσει ικανοποιητικά, έχουν προκύψει αρκετές προκλήσεις από την έναρξη εφαρμογής της την 1η Ιουλίου 2018. Ειδικότερα, η πανδημία της COVID-19 και τα σχετικά κυβερνητικά μέτρα είχαν σημαντικό αντίκτυπο τόσο στον ταξιδιωτικό κλάδο όσο και στους ταξιδιώτες και κατέδειξαν ότι ορισμένες διατάξεις της εν λόγω οδηγίας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους ταξιδιώτες, θα πρέπει να αποσαφηνιστούν.
- (4) Ως εκ τούτου, είναι αναγκαίο να καλυφθούν τα κενά που εντοπίστηκαν στους ισχύοντες κανόνες, καθώς και να αποσαφηνιστούν και να απλουστευθούν ορισμένες έννοιες και διατάξεις, ώστε με αυτόν τον τρόπο να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 προς όφελος των ταξιδιωτών και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων, μεταξύ των οποίων υπάρχει μεγάλος αριθμός πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.
- (5) Σε γενικές γραμμές, ο επικαιροποιημένος ορισμός του «πακέτου» στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 θεωρείται αποτελεσματικός. Αντιθέτως, οι κανόνες για τους «συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς», που επίσης θεσπίστηκαν με την εν λόγω οδηγία, έχουν περιπλέξει σημαντικά το νομοθετικό πλαίσιο, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους ταξιδιώτες. Αυτή η πρόσθετη περιπλοκότητα έχει προκαλέσει ανασφάλεια δικαίου όσον αφορά την οριοθέτηση μεταξύ πακέτων και συνδεδεμένων ταξιδιωτικών διακανονισμών, καθώς και μεταξύ συνδεδεμένων ταξιδιωτικών διακανονισμών και μεμονωμένων ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Δεν υπάρχουν στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι εν λόγω κανόνες για τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς έχουν αποφέρει απτά οφέλη στους ταξιδιώτες. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να απλουστευθεί η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 με τη διαγραφή των διατάξεων σχετικά με τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, με τη διαγραφή του παραρτήματος II της εν λόγω οδηγίας, το οποίο αποτελείται από πέντε έντυπα πληροφοριών για συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, και με ορισμένες προσαρμογές στον ορισμό του «πακέτου».

- (6) Η αρχή στην οποία βασίζεται ο ορισμός του «πακέτου» θα πρέπει να παραμείνει ότι υπάρχει στενή σχέση μεταξύ των διαφορετικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για τις οποίες έχει γίνει κράτηση στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών.
- (7) Οι ταξιδιώτες θα πρέπει να λαμβάνουν σαφείς πληροφορίες σχετικά με το αν ένας δεδομένος συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών συνιστά πακέτο ή όχι, καθώς, σε ορισμένες περιπτώσεις κράτησης, αυτό ενδέχεται να μην είναι σαφές για αυτούς. Ως εκ τούτου, προκειμένου να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου, είναι αναγκαίο, σε περιπτώσεις κράτησης όπου δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για πακέτο, αλλά οι έμποροι καλούν τους ταξιδιώτες να αγοράσουν πρόσθετα είδη ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές, να απαιτείται από τους εμπόρους να ενημερώνουν τους ταξιδιώτες ότι οι σχετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν θα συνιστούν πακέτο και ότι οι ταξιδιώτες δεν θα προστατεύονται βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302. Η απαίτηση αυτή θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν η πρόσκληση για αγορά πρόσθετων ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών απευθύνεται στον ταξιδιώτη προτού αυτός αγοράσει ένα πρώτο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, αλλά και όταν η πρόσκληση απευθύνεται στον ταξιδιώτη αφότου αυτός έχει κάνει κράτηση ενός πρώτου είδους ταξιδιωτικής υπηρεσίας. Στις περιπτώσεις που η πρόσκληση για αγορά πρόσθετων ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών απευθύνεται στον ταξιδιώτη προτού αυτός ολοκληρώσει μια πρώτη κράτηση, και στη συνέχεια ο ταξιδιώτης προβεί σε κράτηση των σχετικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών εντός 24 ωρών, στο ίδιο σημείο πώλησης, υπάρχει στενός σύνδεσμος μεταξύ των κρατήσεων αυτών, ακόμη και αν δεν πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις για πακέτο, όπως η παρουσίαση ενιαίας ή συνολικής τιμής ή η επιλογή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών προτού ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει. Ως εκ τούτου, εάν σε τέτοιες περιπτώσεις ο έμπορος δεν ενημερώσει σαφώς τον ταξιδιώτη, όταν του απευθύνει την πρόσκληση, ότι ο συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών δεν θα συνιστά πακέτο, ο εν λόγω συνδυασμός θα πρέπει να θεωρείται πακέτο που καλύπτεται από την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, και ο έμπορος θα πρέπει να θεωρείται διοργανωτής του εν λόγω πακέτου.

- (8) Στις περιπτώσεις κράτησης που ο έμπορος καλεί τον ταξιδιώτη να αγοράσει πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες, ως «πρόσκληση» θα πρέπει να νοείται κάθε κατάσταση στην οποία ο έμπορος ενθαρρύνει ή παρακινεί τον ταξιδιώτη να προβεί σε κράτηση πρόσθετου είδους ταξιδιωτικής υπηρεσίας για το προβλεπόμενο ταξίδι ή τις προβλεπόμενες διακοπές. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται, για παράδειγμα, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που περιέχει σύνδεσμο προς υπηρεσία κρατήσεων, προτροπή ενσωματωμένη στη διαδικασία κράτησης ή τηλεφωνική κλήση. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο έμπορος παρέχει συνήθως στον ταξιδιώτη μια επιλογή προσφορών με βάση το ενδιαφέρον του ταξιδιώτη για έναν συγκεκριμένο προορισμό και για συγκεκριμένες ημερομηνίες ταξιδιού. Όταν οι προσφορές αυτές υποβάλλονται με τη μορφή πρόσκλησης για αγορά, όπως ορίζεται στην οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵, δηλαδή με τη μορφή εμπορικής ανακοίνωσης στην οποία αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας και η αντίστοιχη τιμή, αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως ισχυρή ένδειξη πρόσκλησης. Τέτοιες προσκλήσεις για αγορά περιλαμβάνουν περιπτώσεις όπου ο έμπορος ζητεί από τον ταξιδιώτη να δηλώσει ενδιαφέρον για πρόσθετα είδη ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές, προκειμένου να του υποβάλει προσφορές για τις εν λόγω ταξιδιωτικές υπηρεσίες με τη μορφή πρόσκλησης για αγορά, όπως ορίζεται στην οδηγία 2005/29/EK, μαζί με την επιβεβαίωση ή μετά την επιβεβαίωση της πρώτης κράτησης. Από την άλλη πλευρά, η απλή διαθεσιμότητα υπηρεσιών κράτησης για άλλες ταξιδιωτικές υπηρεσίες στον ιστότοπο ή την εφαρμογή του εμπόρου ή στο εμπορικό του κατάστημα, τυχόν γενική αναφορά στις εν λόγω υπηρεσίες κράτησης ή τυχόν διαφήμιση ταξιδιωτικών υπηρεσιών που ενεργοποιείται από μεταδεδομένα προηγούμενων αναζητήσεων για ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν θα πρέπει να θεωρούνται επαρκείς ώστε να εκληφθούν ως πρόσκληση για αγορά πρόσθετων ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

⁵ Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Ένας από τους ορισμούς του πακέτου έχει αποδειχθεί υπερβολικά στενός, συγκεκριμένα αυτός που αναφέρεται στο άρθρο 3 σημείο 2 στοιχείο β) σημείο ν) της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, που απαιτεί τη διαβίβαση του ονόματος, των στοιχείων πληρωμών και της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ταξιδιώτη από έναν έμπορο σε άλλο. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο κρατήσεις διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές να θεωρούνται πακέτο, όταν ο έμπορος που είναι συμβαλλόμενο μέρος της πρώτης σύμβασης διαβιβάζει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του ταξιδιώτη, καθιστώντας δυνατό τον προσδιορισμό του ταξιδιώτη ως συμβαλλόμενου μέρους, σε άλλο έμπορο ή άλλους εμπόρους που είναι συμβαλλόμενα μέρη δεύτερης ή περαιτέρω σύμβασης, και όταν η σύμβαση ή οι συμβάσεις με τον άλλο έμπορο ή τους άλλους εμπόρους συνάπτονται το αργότερο εντός 24 ωρών από την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας. Τα εν λόγω δεδομένα θα πρέπει να καθιστούν δυνατόν για τους εμπλεκόμενους εμπόρους να διαπιστώσουν ότι ο ίδιος ταξιδιώτης είναι συμβαλλόμενο μέρος των σχετικών συμβάσεων, μπορούν δε να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, το όνομα, τα στοιχεία πληρωμών, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμό τηλεφώνου ή λογαριασμό του ταξιδιώτη σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης. Δεδομένα που δεν καθιστούν δυνατό για τους εμπλεκόμενους εμπόρους να διαπιστώσουν ότι ο ίδιος ταξιδιώτης είναι συμβαλλόμενο μέρος των σχετικών συμβάσεων, για παράδειγμα διεύθυνση IP για την ταυτοποίηση συσκευής, δεν θα πρέπει να θεωρούνται επαρκή. Η αναφορά στη διαβίβαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ταξιδιώτη έχει ως σκοπό να καταστήσει τον ορισμό πιο ανθεκτικό στις μελλοντικές εξελίξεις. Η εν λόγω μεταβίβαση υποδηλώνει την ύπαρξη στενού συνδέσμου μεταξύ των σχετικών συμβάσεων και, κατά συνέπεια, τη δημιουργία πακέτου.

- (10) Όσον αφορά πακέτα στα οποία, για παράδειγμα, το κατάλυμα συνδυάζεται με «άλλες τουριστικές υπηρεσίες», αλλά τα οποία δεν περιλαμβάνουν μεταφορά επιβατών, το γενικό κριτήριο του «σημαντικού ποσοστού» της αξίας του συνδυασμού, το οποίο ισχύει για τις τουριστικές υπηρεσίες, θα πρέπει να αντικατασταθεί από το ειδικότερο κριτήριο του «τουλάχιστον 25 %» της αξίας του συνδυασμού, προκειμένου να ενισχυθεί η ασφάλεια δικαίου. Υπενθυμίζεται, επίσης, ότι άλλες τουριστικές υπηρεσίες που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα ταξιδιωτικών υπηρεσιών, όπως άλλες τουριστικές υπηρεσίες που σχετίζονται με κατάλυμα, δεν θεωρούνται καθαυτές ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, η συμπερίληψή τους δεν μπορεί να οδηγήσει στη δημιουργία πακέτου, ακόμη και αν η αξία τους αντιπροσωπεύει τουλάχιστον το 25 % της συνολικής τιμής. Στις αιτιολογικές σκέψεις της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 παρατίθενται παραδείγματα υπηρεσιών που μπορούν να θεωρηθούν αναπόσπαστο τμήμα ταξιδιωτικών υπηρεσιών, όπως η πρόσβαση σε ορισμένες επιτόπιες εγκαταστάσεις σε ξενοδοχεία ή άλλα είδη καταλύματος. Επιπλέον, υπενθυμίζεται ότι άλλες τουριστικές υπηρεσίες που επιλέγονται και αγοράζονται μόνο μετά την έναρξη της εκτέλεσης μιας ταξιδιωτικής υπηρεσίας, όπως η παροχή καταλύματος, δεν θα οδηγήσουν στη δημιουργία πακέτου, ακόμη και αν η αξία τους αντιπροσωπεύει τουλάχιστον το 25 % της συνολικής αξίας.

- (11) Όπως αποδείχθηκε ειδικότερα κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19, η απουσία κανόνων μεταξύ επιχειρήσεων σχετικά με τις επιστροφές χρημάτων στους διοργανωτές πακέτων για ταξιδιωτικές υπηρεσίες που ακυρώθηκαν ή δεν εκτελέστηκαν από τους παρόχους υπηρεσιών, η απουσία κανόνων για τα κουπόνια, καθώς και η αβεβαιότητα σχετικά με το αν οι αιτήσεις επιστροφής χρημάτων και τα κουπόνια για πακέτα που ακυρώθηκαν καλύπτονται από προστασία κατά της αφερεγγυότητας, μπορούν να προκαλέσουν δυσχέρειες όσον αφορά τις επιστροφές χρημάτων στους ταξιδιώτες, ιδίως όταν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις οδηγούν σε πολυάριθμες ακυρώσεις και επηρεάζουν πολλούς ταξιδιωτικούς προορισμούς. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι οι πληρωμές των ταξιδιωτών προστατεύονται αποτελεσματικά ανά πάσα στιγμή, μεταξύ άλλων σε καιρούς κρίσης. Επιπλέον, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα εθνικά συστήματα προστασίας κατά της αφερεγγυότητας είναι ανθεκτικά και παρέχουν πιο ομοιόμορφη προστασία.
- (12) Παρότι η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 απαιτεί από τους διοργανωτές να ενημερώνουν τους ταξιδιώτες σχετικά με τους τρόπους πληρωμής, περιλαμβανομένων τυχόν καταβλητέων προκαταβολών, δεν θεσπίζει κανόνες που να περιορίζουν το ύψος των εν λόγω προκαταβολών ή να ρυθμίζουν το χρονοδιάγραμμα καταβολής του υπολοίπου. Τα κράτη μέλη δύνανται να ρυθμίζουν τις πτυχές αυτές, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω κανόνες συνάδουν με το δίκαιο της Ένωσης.

- (13) Όταν μια ταξιδιωτική υπηρεσία που περιλαμβάνεται σε πακέτο ακυρώνεται ή δεν εκτελείται και έχουν καταβληθεί προκαταβολές στον αντίστοιχο πάροχο υπηρεσιών, οι διοργανωτές θα πρέπει να δικαιούνται να λάβουν από τον πάροχο ταξιδιωτικών υπηρεσιών επιστροφή των καταβληθέντων ποσών εντός επτά ημερών. Σκοπός αυτού του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων είναι να καθίσταται δυνατή η συμμόρφωση των διοργανωτών με την υποχρέωσή τους επιστροφής χρημάτων στους ταξιδιώτες εντός 14 ημερών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες καταγγέλλεται και ολόκληρη η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού. Όταν πάροχος ταξιδιωτικής υπηρεσίας ακυρώνει ή δεν παρέχει υπηρεσία που περιλαμβάνεται σε πακέτο, αλλά η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού εξακολουθεί να υφίσταται, το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών δίνει τη δυνατότητα στους διοργανωτές να προβαίνουν σε εναλλακτικούς διακανονισμούς.

- (14) Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα κουπόνια οικειοθελούς αποδοχής μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμη εναλλακτική λύση αντί της επιστροφής χρημάτων. Τα κουπόνια μπορούν να παράσχουν μεγαλύτερη ευελιξία στους διοργανωτές, ιδίως όταν απαιτείται από αυτούς να πραγματοποιήσουν πολλές επιστροφές χρημάτων εντός σύντομου χρονικού διαστήματος. Ταυτόχρονα, τα κουπόνια μπορούν να είναι αποδεκτά από ταξιδιώτες που δεν απαιτούν άμεση επιστροφή χρημάτων, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχουν συγκεκριμένες νομικές εγγυήσεις. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να θεσπιστούν σαφείς κανόνες για τις εν λόγω εγγυήσεις. Στις εγγυήσεις αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνεται υποχρεωτική ενημέρωση σχετικά με τον οικειοθελή χαρακτήρα και τα χαρακτηριστικά του κουπονιού, συμπεριλαμβανομένης σαφούς ενημέρωσης ότι το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη αναστέλλεται μόνο εάν ο τελευταίος αποδεχθεί ρητά το κουπόνι. Η απαίτηση για ρητή αποδοχή του κουπονιού από τον ταξιδιώτη σημαίνει ότι η αποδοχή δεν μπορεί να τεκμαίρεται, αλλά ότι ο ταξιδιώτης πρέπει να την εκφράσει ενεργά. Η εν λόγω αποδοχή θα πρέπει να εκφράζεται με τη χρήση σταθερού μέσου. Τα κουπόνια θα πρέπει να εκδίδονται με τη χρήση σταθερού μέσου και να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά του κουπονιού και τα δικαιώματα του ταξιδιώτη. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν το ποσό που δικαιούται να λάβει ο ταξιδιώτης ως επιστροφή («δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη») και την αξία του κουπονιού. Οι διοργανωτές θα πρέπει να μπορούν να καθιστούν τα κουπόνια πιο ελκυστικά, για παράδειγμα αυξάνοντας την αξία τους σε σύγκριση με το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η προστασία κατά της αφερεγγυότητας θα πρέπει να περιορίζεται στο ποσό στο οποίο ανέρχεται το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη.

- (15) Για λόγους ασφάλειας δικαίου, θα πρέπει να θεσπιστούν κανόνες σχετικά με την περίοδο ισχύος των κουπονιών και κάθε πιθανή παράταση. Είναι επίσης σκόπιμο να προβλεφθεί ότι, κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος ενός κουπονιού, αναστέλλεται το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη, και να προσδιοριστούν οι περιπτώσεις κατά τις οποίες λήγει η εν λόγω αναστολή και ο ταξιδιώτης ανακτά το εν λόγω δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Δεδομένου ότι τα κουπόνια έχουν συγκεκριμένη χρηματική αξία, είναι σκόπιμο να προβλεφθεί ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κάθε ταξιδιωτική υπηρεσία που προσφέρεται από τον διοργανωτή, μπορούν να εξαργυρωθούν τμηματικά και μπορούν να μεταβιβαστούν άπαξ, χωρίς να δύνανται οι διοργανωτές να χρεώσουν τέλος μεταβίβασης. Για να είναι έγκυρη η μεταβίβαση, ο ταξιδιώτης που μεταβιβάζει το κουπόνι θα πρέπει να ενημερώσει τον διοργανωτή σχετικά με την ταυτότητα του αποδέκτη του κουπονιού, ώστε ο αποδέκτης να μπορεί να εξαργυρώσει το κουπόνι ή να λάβει επιστροφή χρημάτων. Η επιβεβαίωση της μεταβίβασης θα πρέπει να μπορεί να λάβει τη μορφή επισήμανσης επί του κουπονιού, για παράδειγμα σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή, ώστε να δηλώνεται σαφώς ότι πραγματοποιήθηκε η μεταβίβαση.
- (16) Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν μηχανισμούς που να διασφαλίζουν τις επιστροφές χρημάτων στους ταξιδιώτες σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις, για παράδειγμα, σε περιπτώσεις ακύρωσης πακέτων λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων και όταν οι διοργανωτές δεν είναι σε θέση να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους για επιστροφή χρημάτων. Τα κράτη μέλη που θέτουν ή διατηρούν σε ισχύ τέτοιους μηχανισμούς θα πρέπει, προς ενίσχυση της διαφάνειας, να υποχρεούνται να ενημερώνουν την Επιτροπή και τα κεντρικά σημεία επαφής των άλλων κρατών μελών σχετικά με τους μηχανισμούς αυτούς. Οι εν λόγω μηχανισμοί κατά κανόνα χρηματοδοτούνται αποκλειστικά από συνεισφορές των διοργανωτών. Μόνο σε εξαιρετικές και δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις μπορούν οι ανωτέρω μηχανισμοί να συγχρηματοδοτούνται από τα κράτη μέλη, η δε θέσπισή τους δεν θίγει τους κανόνες της Ένωσης για τις κρατικές ενισχύσεις.

- (17) Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι η καταγγελία σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού είναι δυνατή, εάν μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι η εκτέλεσή της θα επηρεαστεί σημαντικά από αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις. Η εκτίμηση του κατά πόσον οι αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην εκτέλεση του πακέτου θα πρέπει να βασίζεται σε πρόβλεψη, κατά τον χρόνο καταγγελίας της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, της πιθανότητας οι αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην εκτέλεση του πακέτου, κάτι που απαιτεί εκτίμηση κατά περίπτωση. Όταν ένας ταξιδιώτης καταγγέλλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, η σχετική εκτίμηση θα πρέπει να διενεργείται από την οπτική γωνία ενός μέσου ταξιδιώτη, που είναι ευλόγως ενημερωμένος και ευλόγως προσεκτικός και συνετός, βάσει των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες κατά την ημερομηνία καταγγελίας της εν λόγω σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Οι επιπτώσεις αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων που συντρέχουν στον τόπο αναχώρησης ή συντρέχουν στον προορισμό ή πολύ κοντά τους, ή που επηρεάζουν το ταξίδι προς ή από τον προορισμό, περιλαμβανομένων των διάφορων τόπων που συνδέονται με την έναρξη του ταξιδιού και την επιστροφή από το εν λόγω ταξίδι, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, εάν επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού. Ως τόπος αναχώρησης θα πρέπει να νοείται ο τόπος όπου αρχίζει η εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών βάσει της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Περιστάσεις που επηρεάζουν μόνο το ταξίδι προς τον προορισμό ή το ταξίδι επιστροφής δεν θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, εάν το εν λόγω ταξίδι δεν αποτελεί μέρος της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, περιλαμβανομένης της μεταφοράς του επιβάτη στον συμφωνημένο τόπο αναχώρησης. Περιστάσεις τις οποίες ο ταξιδιώτης γνωρίζει ή μπορεί να προβλέψει κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού και οι οποίες δεν έχουν επιδεινωθεί σημαντικά έκτοτε δεν μπορούν να αποτελέσουν βάση για την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της εν λόγω σύμβασης χωρίς καταβολή χρέωσης καταγγελίας.

- (18) Οι αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις περιλαμβάνουν αντικειμενικές καταστάσεις, για παράδειγμα, πόλεμο, άλλα σοβαρά προβλήματα ασφάλειας, όπως η τρομοκρατία, σημαντικούς κινδύνους για την ανθρώπινη υγεία, όπως η εκδήλωση κρουσμάτων σοβαρής ασθένειας στον ταξιδιωτικό προορισμό, ή φυσικές καταστροφές όπως πλημμύρες, σεισμοί ή καιρικές συνθήκες, που καθιστούν αδύνατη την ασφαλή μετάβαση στον προορισμό κατά τα συμφωνηθέντα στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού. Οι αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις δεν θα πρέπει να καλύπτουν μόνο περιστάσεις που καθιστούν αντικειμενικά αδύνατη την εκτέλεση του πακέτου, αλλά και περιστάσεις οι οποίες, χωρίς να εμποδίζουν την εν λόγω εκτέλεση, συνεπάγονται αδυναμία εκτέλεσης του πακέτου χωρίς να εκτεθούν οι ενδιαφερόμενοι ταξιδιώτες σε κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά τους. Στο πλαίσιο αυτό, ορισμένοι κίνδυνοι ενδέχεται να επηρεάζουν ιδιαίτερα σοβαρά ορισμένες ομάδες ταξιδιωτών λόγω της ευάλωτης κατάστασής τους.

- (19) Επίσημες δηλώσεις ή συστάσεις που εκδίδονται από τις αρμόδιες αρχές κράτους μέλους με τις οποίες συνιστάται στους ταξιδιώτες να μην ταξιδέψουν σε συγκεκριμένη περιοχή μπορούν, ως εκ της φύσεώς τους, να έχουν σημαντική αποδεικτική αξία όσον αφορά τη συνδρομή, στις χώρες τις οποίες αφορούν, αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων και των συνεπειών τους για την εκτέλεση του οικείου πακέτου. Ως εκ τούτου, τέτοιες δηλώσεις ή συστάσεις, ή το γεγονός ότι θα επιβληθούν στους ταξιδιώτες σοβαροί περιορισμοί στον ταξιδιωτικό προορισμό ή στο κράτος μέλος διαμονής ή αναχώρησης μετά την επιστροφή τους από το ταξίδι ή τις διακοπές, όπως καραντίνα για σημαντικό χρονικό διάστημα, μπορούν, από κοινού με άλλους παράγοντες, να αποτελέσουν σημαντικά στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όταν εξετάζεται αν δικαιολογείται η καταγγελία της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων. Η σημασία συγκεκριμένων επίσημων δηλώσεων ή συστάσεων για την καταγγελία της επίμαχης σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού θα πρέπει να εξετάζεται κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη, μεταξύ άλλων παραγόντων, της φύσης των επίμαχων περιστάσεων και του χρονικού διαστήματος μεταξύ της καταγγελίας της εν λόγω σύμβασης και της προγραμματισμένης έναρξης του πακέτου και, κατά συνέπεια, της πιθανότητας σημαντικής μεταβολής των περιστάσεων αυτών. Ωστόσο, η ύπαρξη τέτοιων δηλώσεων ή συστάσεων δεν θα πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για τη διαπίστωση της συνδρομής αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων ή των επιπτώσεων των περιστάσεων αυτών στην εκτέλεση του πακέτου.

- (20) Θα πρέπει επίσης να διευκρινιστεί ότι η προθεσμία 14 ημερών για την επιστροφή χρημάτων, η οποία ξεκινά από την καταγγελία της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, ισχύει ανεξάρτητα από το αν ο ταξιδιώτης ζητεί ρητά την επιστροφή χρημάτων.
- (21) Προκειμένου να διασφαλιστούν η αποτελεσματική και ομοιόμορφη προστασία των ταξιδιωτών και η ύπαρξη ίσων όρων ανταγωνισμού για τους διοργανωτές, θα πρέπει να προβλεφθεί ότι η προστασία των διοργανωτών κατά της αφερεγγυότητας καλύπτει όλες τις πληρωμές που πραγματοποιούνται από τους ταξιδιώτες ή για λογαριασμό τους σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων στις οποίες ο ταξιδιώτης είχε δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή είχε λάβει κουπόνι από τον διοργανωτή πριν από την αφερεγγυότητά του.
- (22) Εντός των παραμέτρων που προβλέπονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίσουν τα οικεία συστήματα προστασίας κατά της αφερεγγυότητας που εφαρμόζονται στην επικράτειά τους, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών διαδικασιών και των μεθόδων για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προστασία κατά της αφερεγγυότητας μέσω των πλέον αποτελεσματικών διαθέσιμων διαύλων επικοινωνίας. Είναι σημαντικό να απαιτείται η παροχή, αμέσως μόλις προκύψει περίπτωση αφερεγγυότητας, όλων των αναγκαίων πληροφοριών στους ταξιδιώτες. Αντιστοίχως, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ορίσουν τον σχετικό φορέα ή τους σχετικούς φορείς που θα είναι υπεύθυνοι για την παροχή των εν λόγω αναγκαίων πληροφοριών.

- (23) Προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας για τους ταξιδιώτες ανά πάσα στιγμή, θα πρέπει να προβλεφθεί ότι η εγγύηση επαρκεί για την κάλυψη του κόστους των επιστροφών χρημάτων και, κατά περίπτωση, των επαναπατρισμών. Η εν λόγω εγγύηση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το ενδεχόμενο η αφερεγγυότητα να επέλθει σε χρονικό σημείο κατά το οποίο ο διοργανωτής έχει στην κατοχή του τα υψηλότερα ποσά πληρωμών. Τυχόν αυξήσεις των εν λόγω ποσών λόγω υψηλότερου όγκου πακέτων που πωλήθηκαν σε δεδομένη περίοδο σε σύγκριση με τις αναμενόμενες πωλήσεις θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι τα κράτη μέλη θα πρέπει να εποπτεύουν την προστασία των διοργανωτών κατά της αφερεγγυότητας και να παρακολουθούν τη διαθεσιμότητα προστασίας κατά της αφερεγγυότητας. Όταν είναι αναγκαίο για τη διασφάλιση αποτελεσματικής προστασίας κατά της αφερεγγυότητας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να απαιτούν πρόσθετους μηχανισμούς, όπως ένα εφεδρικό ταμείο, για τη συμπλήρωση, για παράδειγμα, της προστασίας που παρέχεται από ασφαλιστήρια συμβόλαια. Τα εν λόγω εφεδρικά ταμεία θα πρέπει κατ' αρχήν να χρηματοδοτούνται αποκλειστικά μέσω συνεισφορών από τους διοργανωτές, θα πρέπει δε να συγχρηματοδοτούνται από τα κράτη μέλη μόνο σε εξαιρετικές και δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις. Εφόσον τα μέτρα αυτά συνεπάγονται κρατικές ενισχύσεις, εφαρμόζονται οι κανόνες της Ένωσης για τις κρατικές ενισχύσεις.
- (24) Όσον αφορά την επιστροφή των χρημάτων που έχουν καταβάλει οι ταξιδιώτες σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή, θα πρέπει να προσδιοριστεί περαιτέρω η περίοδος εντός της οποίας πρέπει να πραγματοποιούνται οι εν λόγω επιστροφές μετά την προσκόμιση των αναγκαίων εγγράφων. Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους ταξιδιώτες σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τα έγγραφα που πρέπει αυτοί να προσκομίσουν, προκειμένου να ζητήσουν την επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλαν. Οι ταξιδιώτες θα πρέπει να καλούνται να προσκομίσουν μόνο τα έγγραφα που είναι αναγκαία για την εξέταση της αίτησης, σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις και λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του ειδικού φορέα ή της αρχής που είναι υπεύθυνη για την ασφαλή και αποτελεσματική εξέταση των αιτήσεων επιστροφής χρημάτων.

- (25) Είναι επίσης σκόπιμο να προβλεφθεί ότι τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν και από τους πωλητές, πέραν των διοργανωτών, να συνάπτουν σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας.
- (26) Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι τα κεντρικά σημεία επαφής είναι υπεύθυνα για την ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν την προστασία κατά της αφερεγγυότητας και συναφή θέματα, περιλαμβανομένων τυχόν μηχανισμών για τη διασφάλιση της έγκαιρης επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση καταγγελίας συμβάσεων οργανωμένου ταξιδιού.

(27) Είναι σημαντικό οι ταξιδιώτες να ενημερώνονται κατάλληλα για τα δικαιώματά τους, να είναι σε θέση να κατανοούν τις πληροφορίες που τους παρέχονται και να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές όταν τις χρειάζονται. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να γίνουν ορισμένες αλλαγές όσον αφορά τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης, το περιεχόμενο των συμβάσεων οργανωμένου ταξιδιού και τα έντυπα βασικών πληροφοριών που παρατίθενται στο παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302. Για παράδειγμα, τα εν λόγω έντυπα βασικών πληροφοριών θα πρέπει να προσδιορίζουν τον έμπορο που είναι υπεύθυνος για την επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση καταγγελίας σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Το δικαίωμα καταγγελίας σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού χωρίς καταβολή χρέωσης καταγγελίας λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων θα πρέπει να παρουσιάζεται παράλληλα με τη δυνατότητα καταγγελίας τέτοιας σύμβασης που υπόκειται σε χρέωση καταγγελίας. Επιπλέον, οι διοργανωτές θα πρέπει να υποχρεούνται να επισυνάπτουν το έντυπο βασικών πληροφοριών στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, ώστε να είναι διαθέσιμο στους ταξιδιώτες μετά τη σύναψη της εν λόγω σύμβασης, μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας των σχετικών εμπόρων. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στους ταξιδιώτες με σαφή και κατανοητό τρόπο και, κατά περίπτωση, σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που προβλέπονται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁶. Υπενθυμίζεται ότι, όταν οι σχετικές υπηρεσίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882, η προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία πρέπει να διασφαλίζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που προβλέπονται στο παράρτημα I της εν λόγω οδηγίας.

⁶ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, οι διοργανωτές θα πρέπει να υποχρεούνται να συμμορφώνονται με ορισμένα πρότυπα κατά την εξέταση καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να επιβεβαιώνουν την παραλαβή εντός προθεσμίας επτά ημερών και να παρέχουν αιτιολογημένη απάντηση εντός προθεσμίας 60 ημερών. Στις περιπτώσεις όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται ταχυδρομικώς, θα πρέπει να θεωρείται ότι ο διοργανωτής έχει συμμορφωθεί με τις εν λόγω υποχρεώσεις, εάν η ημερομηνία της σφραγίδας του ταχυδρομείου εμπίπτει στις αντίστοιχες προθεσμίες.

(29) Η πρόσβαση σε δίκαιους και αποτελεσματικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών είναι επίσης σημαντική για την επιβολή των δικαιωμάτων των ταξιδιωτών βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302. Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷, η οποία καθορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις για τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που πρέπει να υπάρχουν σε κάθε κράτος μέλος, εφαρμόζεται και στις διαφορές μεταξύ ταξιδιωτών και εμπόρων βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302. Η οδηγία (ΕΕ) 2025/2647⁸, η οποία τροποποιεί την οδηγία 2013/11/ΕΕ με σκοπό την ενίσχυση της πρόσβασης των καταναλωτών στην εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ), υποχρεώνει τα κράτη μέλη να προωθούν τη συμμετοχή των εμπόρων και των καταναλωτών στην ΕΕΔ. Στις αιτιολογικές σκέψεις της αναφέρεται ότι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη συμμετοχή των εμπόρων και των καταναλωτών στους μηχανισμούς ΕΕΔ σε ορισμένους τομείς. Θα πρέπει να παραμείνει υποχρεωτικό οι συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών να περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τους μηχανισμούς ΕΕΔ δυνάμει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και, κατά περίπτωση, σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ από τον οποίο καλύπτεται ο σχετικός έμπορος. Οι έμποροι θα πρέπει να ενημερώνουν τους ταξιδιώτες σχετικά με τους διαθέσιμους μηχανισμούς ΕΕΔ και όταν απαντούν αρνητικά σε καταγγελία που λαμβάνουν από ταξιδιώτη.

⁷ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Οδηγία (ΕΕ) 2025/2647 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Δεκεμβρίου 2025, για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828 μετά τη διακοπή της λειτουργίας της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΕΕ L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα, η παρούσα οδηγία σέβεται την επιχειρηματική ελευθερία που κατοχυρώνεται στο άρθρο 16 του Χάρτη, εξασφαλίζοντας παράλληλα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στην Ένωση, σύμφωνα με το άρθρο 38 του Χάρτη.
- (31) Η Επιτροπή θα πρέπει να υποβάλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση για την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας εντός πέντε ετών από την έναρξη ισχύος της. Παρότι έχει διενεργηθεί προσεκτική εκτίμηση των επιπτώσεων της παρούσας οδηγίας στις ταξιδιωτικές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων διοργανωτών, είναι σκόπιμο η εν λόγω έκθεση να λάβει υπόψη και τις επιπτώσεις της εφαρμογής της στους εν λόγω διοργανωτές. Επιπλέον, η εν λόγω έκθεση θα πρέπει να περιλαμβάνει αξιολόγηση της εφαρμογής του άρθρου 5α της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302. Εφόσον κριθεί αναγκαίο, η εν λόγω έκθεση θα πρέπει να συνοδεύεται από νομοθετικές προτάσεις.

- (32) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, ήτοι το να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σε σχέση με τα οργανωμένα ταξίδια και στην επίτευξη υψηλού και όσο το δυνατόν ομοιόμορφου επιπέδου προστασίας των καταναλωτών στον τομέα αυτόν, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας η οποία κατοχυρώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, η οποία κατοχυρώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα όρια που είναι αναγκαία για την επίτευξη του εν λόγω στόχου.
- (33) Επομένως, η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 θα πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1
Τροποποιήσεις της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 τροποποιείται ως εξής:

- 1) Ο τίτλος αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, για τα οργανωμένα ταξίδια, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου».

- 2) Το άρθρο 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 1
Αντικείμενο

Στόχος της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού και όσο το δυνατόν ομοιόμορφου επιπέδου προστασίας των καταναλωτών μέσω της προσέγγισης ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών όσον αφορά τις συμβάσεις μεταξύ ταξιδιωτών και εμπόρων για οργανωμένα ταξίδια , ορισμένων πτυχών των συμβάσεων μεταξύ διοργανωτών πακέτων και παρόχων ταξιδιωτικών υπηρεσιών, καθώς και των ειδικών απαιτήσεων ενημέρωσης οι οποίες εφαρμόζονται σε ορισμένες περιπτώσεις που δεν οδηγούν στη δημιουργία πακέτου.».

3) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στα πακέτα που προσφέρονται προς πώληση ή πωλούνται από εμπόρους σε ταξιδιώτες και στις ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης οι οποίες εφαρμόζονται σε ορισμένες περιπτώσεις που δεν οδηγούν στη δημιουργία πακέτου. Εφαρμόζεται επίσης στο δικαίωμα των διοργανωτών να λάβουν επιστροφή χρημάτων από τους παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε περίπτωση ακύρωσης ή μη παροχής υπηρεσίας που αποτελεί τμήμα οργανωμένου ταξιδιού.»

β) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται:

α) στα πακέτα που καλύπτουν περίοδο μικρότερη των 24 ωρών, εκτός εάν περιλαμβάνεται διανυκτέρευση·

β) στα πακέτα που προσφέρονται περιστασιακά και σε μη κερδοσκοπική βάση και μόνο σε περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών·

γ) στα πακέτα που αγοράζονται βάσει γενικής συμφωνίας για τον διακανονισμό επαγγελματικού ταξιδιού μεταξύ εμπόρου και άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου, το οποίο ενεργεί για σκοπούς που αφορούν την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.»

4) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) το σημείο 2) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2) ως «πακέτο» νοείται ο συνδυασμός τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών, εάν:

α) οι εν λόγω υπηρεσίες έχουν συνδυαστεί από έναν έμπορο, μεταξύ άλλων κατόπιν αιτήματος ή σύμφωνα με την επιλογή του ταξιδιώτη, πριν από τη σύναψη ενιαίας σύμβασης που περιλαμβάνει το σύνολο των εν λόγω υπηρεσιών· ή

β) ανεξάρτητα από το αν συνάπτονται χωριστές συμβάσεις με παρόχους επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες αυτές:

i) αγοράζονται από ένα και μόνο σημείο πώλησης και έχουν επιλεγεί προτού ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει·

ii) προσφέρονται, πωλούνται ή χρεώνονται σε ενιαία ή συνολική τιμή, ανεξάρτητα από τυχόν χωριστή τιμολόγηση·

iii) διαφημίζονται ή πωλούνται με τον όρο «πακέτο» ή με παρεμφερή όρο·

- iv) συνδυάζονται μετά τη σύναψη σύμβασης με την οποία ένας έμπορος προσφέρει στον ταξιδιώτη το δικαίωμα να επιλέξει μεταξύ διάφορων ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών· ή
- v) αγοράζονται από χωριστούς εμπόρους μέσω συνδεδεμένων διαδικασιών κράτησης στο διαδίκτυο όπου τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του ταξιδιώτη μέσω των οποίων ο ταξιδιώτης μπορεί να ταυτοποιηθεί ως συμβαλλόμενο μέρος διαβιβάζονται από τον έμπορο με τον οποίο συνάπτεται η πρώτη σύμβαση σε άλλο έμπορο ή άλλους εμπόρους και συνάπτεται σύμβαση με τον εν λόγω άλλο έμπορο ή τους εν λόγω άλλους εμπόρους το αργότερο εντός 24 ωρών από την επιβεβαίωση της κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.

Ο συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών όπου μόνο ένα είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, όπως αναφέρεται στο σημείο 1) στοιχείο α), β) ή γ), συνδυάζεται με μία ή περισσότερες τουριστικές υπηρεσίες, όπως αναφέρεται στο σημείο 1) στοιχείο δ), δεν αποτελεί πακέτο εφόσον οι τελευταίες αυτές υπηρεσίες:

- α) δεν αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 25 % της αξίας του συνδυασμού και δεν διαφημίζονται ως, ούτε κατ' άλλο τρόπο συνιστούν, βασικό χαρακτηριστικό του συνδυασμού· ή
- β) επιλέγονται και αγοράζονται μόνο αφού έχει αρχίσει η εκτέλεση ταξιδιωτικής υπηρεσίας κατά την έννοια του σημείου 1) στοιχείο α), β) ή γ)»·

β) το σημείο 5) διαγράφεται·

γ) το σημείο 7) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«7) ως «έμπορος» νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, έστω και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του όσον αφορά συμβάσεις καλυπτόμενες από την παρούσα οδηγία, υπό την ιδιότητα του διοργανωτή, του πωλητή ή του παρόχου ταξιδιωτικής υπηρεσίας·»

δ) το σημείο 12) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«12) ως «αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις» νοούνται αντικειμενικές περιστάσεις οι οποίες εκφεύγουν του ελέγχου του μέρους που τις επικαλείται και οι συνέπειες των οποίων δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα·».

5) Στο άρθρο 5, η παράγραφος 1 τροποποιείται ως εξής:

α) στο στοιχείο α), το σημείο viii) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«viii) αν οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πακέτο είναι εν γένει προσβάσιμες σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ανεξάρτητα από το αν η εν λόγω μειωμένη κινητικότητα προκαλείται από αναπηρία ή άλλες αιτίες και ανεξάρτητα από το αν η εν λόγω μειωμένη κινητικότητα είναι μόνιμη ή προσωρινή, και, κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα ή την καταλληλότητα του πακέτου σε σχέση με τις ειδικές ανάγκες που γνωστοποιεί ο ταξιδιώτης»·

β) το στοιχείο β) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«β) την εμπορική επωνυμία και τη γεωγραφική διεύθυνση του διοργανωτή και, κατά περίπτωση, του πωλητή, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου τους και, κατά περίπτωση, ηλεκτρονική διεύθυνση, που παρέχουν στον ταξιδιώτη τη δυνατότητα να επικοινωνεί γρήγορα και αποτελεσματικά με τον διοργανωτή και, κατά περίπτωση, με τον πωλητή»·

γ) το στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) τους τρόπους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υφιστάμενων πόντων επιβράβευσης ή άλλων παροχών στο πλαίσιο συστημάτων ανταμοιβής, καθώς και οποιουδήποτε ποσού ή ποσοστού της τιμής που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και του χρονοδιαγράμματος πληρωμής του υπολοίπου, ή τις οικονομικές εγγυήσεις που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον ταξιδιώτη»·

δ) το στοιχείο στ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«στ) σχετικές γενικές πληροφορίες για τις απαιτήσεις των χωρών προορισμού και ανταπόκρισης σχετικά με τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των κατά προσέγγιση χρονικών διαστημάτων για την έκδοση θεώρησης, καθώς και πληροφοριών σχετικά με τις υγειονομικές διατυπώσεις.»

ε) το στοιχείο ζ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) «ενήμερωση σχετικά με το δικαίωμα του ταξιδιώτη να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού ανά πάσα στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου έναντι κατάλληλης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας ή, κατά περίπτωση, της τυποποιημένης χρέωσης καταγγελίας που ζητείται από τον διοργανωτή, σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 1, και σχετικά με το δικαίωμα του ταξιδιώτη να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού χωρίς την καταβολή καμίας χρέωσης καταγγελίας λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων, σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 2.»

6) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 5α

Πληροφορίες πριν από τη σύναψη της σύμβασης σε ειδικές περιπτώσεις κράτησης

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 23, σε περιπτώσεις κράτησης που δεν οδηγούν στη δημιουργία πακέτου και όταν ο έμπορος καλεί τον ταξιδιώτη να αγοράσει ένα πρόσθετο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές, ο έμπορος, κατά τον χρόνο της εν λόγω πρόσκλησης, ενημερώνει τον ταξιδιώτη με σαφή, κατανοητό και ευδιάκριτο τρόπο ότι, εάν ο ταξιδιώτης συμφωνήσει στη συνέχεια να πληρώσει για πρόσθετο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας αφού συμφωνήσει να πληρώσει για το πρώτο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, το πρώτο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας και το πρόσθετο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας δεν θα συνιστούν πακέτο και ο ταξιδιώτης δεν θα απολαύει των δικαιωμάτων που ισχύουν για τα πακέτα δυνάμει της παρούσας οδηγίας.
2. Όταν ο έμπορος προβαίνει στην πρόσκληση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 προτού ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει για ένα πρώτο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, αλλά δεν παρέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στην εν λόγω παράγραφο, και ο ταξιδιώτης στη συνέχεια συμφωνεί να πληρώσει για ένα τέτοιο πρόσθετο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας στο ίδιο σημείο πώλησης εντός 24 ωρών από τη συμφωνία του να πληρώσει για το πρώτο είδος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, οι σχετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες συνιστούν πακέτο και ο έμπορος θεωρείται ότι είναι ο διοργανωτής του εν λόγω πακέτου.».

7) Το άρθρο 7 τροποποιείται ως εξής:

α) στην παράγραφο 2, το στοιχείο β) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«β) ενημέρωση:

- i) για το ότι ο διοργανωτής είναι υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού σύμφωνα με το άρθρο 13, για τυχόν επιστροφές χρημάτων συνεπεία καταγγελίας ή τροποποίησης της εν λόγω σύμβασης, και για την παροχή συνδρομής σύμφωνα με το άρθρο 16 σε περίπτωση που ο ταξιδιώτης αντιμετωπίζει πρόβλημα·
- ii) κατά περίπτωση, για το ότι ο ταξιδιώτης μπορεί επίσης να επικοινωνήσει με τον διοργανωτή μέσω του πωλητή·»

β) στην παράγραφο 2, το στοιχείο ζ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας ή των γλωσσών στις οποίες μπορεί να υποβληθεί και πρόκειται να εξεταστεί μια καταγγελία, και της φυσικής ή ηλεκτρονικής διεύθυνσης στην οποία μπορούν να υποβληθούν καταγγελίες, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου* και, κατά περίπτωση, σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ από τον οποίο καλύπτεται ο έμπορος·

* Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).»

γ) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«2α. Το σχετικό έντυπο πληροφοριών που παρατίθεται στο παράρτημα I επισυνάπτεται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού και τίθεται στη διάθεση του ταξιδιώτη σε σταθερό μέσο κατά τον χρόνο σύναψης της εν λόγω σύμβασης. Η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού περιέχει σαφή παραπομπή στο εν λόγω έντυπο πληροφοριών. ».

8) Το άρθρο 12 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού ανά πάσα στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου. Αν ο ταξιδιώτης καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού δυνάμει της παρούσας παραγράφου, μπορεί να του ζητηθεί να καταβάλει στον διοργανωτή εύλογη και δικαιολογημένη χρέωση καταγγελίας, υπό την προϋπόθεση ότι η σύμβαση προβλέπει τη δυνατότητα χρέωσης τέτοιου τέλους.

Η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο μπορεί:

- α) να καθορίζει εύλογη τυποποιημένη χρέωση καταγγελίας της σύμβασης βάσει του χρόνου της καταγγελίας της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου και την αναμενόμενη εξοικονόμηση κόστους και τα αναμενόμενα έσοδα από την εναλλακτική διαμόρφωση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τη μορφή κατ' αποκοπήν ποσών ή ποσοστών της τιμής του πακέτου ή με παρόμοια μέθοδο υπολογισμού· ή
- β) να διευκρινίζει ότι η χρέωση καταγγελίας αντιστοιχεί στην τιμή του πακέτου αφαιρουμένης της σχετικής εξοικονόμησης κόστους και των σχετικών εσόδων από την εναλλακτική διαμόρφωση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ή σε χαμηλότερο ποσό, όπως συμφωνήθηκε από τα μέρη.

Εάν η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού προβλέπει ότι μπορεί να επιβληθεί χρέωση καταγγελίας, χωρίς περαιτέρω διευκρινίσεις, η χρέωση καταγγελίας αντιστοιχεί στην τιμή του πακέτου αφαιρουμένης της σχετικής εξοικονόμησης κόστους και των σχετικών εσόδων από την εναλλακτική διαμόρφωση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ή σε χαμηλότερο ποσό, όπως συμφωνήθηκε από τα μέρη.

Κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, ο διοργανωτής αιτιολογεί τις εφαρμοστέες χρεώσεις καταγγελίας.»

β) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 1, ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού πριν από την έναρξη του πακέτου χωρίς να καταβάλει χρέωση καταγγελίας, εάν μπορεί να αναμένεται εύλογα ότι η εκτέλεση της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού θα επηρεαστεί σημαντικά από αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις που συντρέχουν στον τόπο αναχώρησης ή συντρέχουν στον προορισμό ή πολύ κοντά τους, ή κατά τη μετακίνηση του ταξιδιώτη προς ή από τον εν λόγω προορισμό. Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο, ο ταξιδιώτης δικαιούται την πλήρη επιστροφή όλων των ποσών που κατέβαλε για το πακέτο, αλλά δεν δικαιούται πρόσθετη αποζημίωση.»

γ) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Ο διοργανωτής επιστρέφει κάθε ποσό που οφείλεται βάσει των παραγράφων 2 και 3 ή, όσον αφορά την παράγραφο 1, επιστρέφει κάθε ποσό που έχει καταβληθεί από τον ταξιδιώτη ή για λογαριασμό του για το πακέτο, αφαιρουμένης της εύλογης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας. Ο διοργανωτής προβαίνει στις επιστροφές των εν λόγω ποσών στον ταξιδιώτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, χωρίς να απαιτείται προηγούμενο σχετικό αίτημα του ταξιδιώτη. Όταν τα στοιχεία πληρωμής του ταξιδιώτη δεν ισχύουν πλέον, η εν λόγω προθεσμία επιστροφής 14 ημερών αρχίζει από τη στιγμή που ο ταξιδιώτης παράσχει στον διοργανωτή τα ορθά στοιχεία πληρωμής.

Εάν, εντός 14 ημερών από την καταγγελία σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού βάσει της παραγράφου 1, 2 ή 3, ο διοργανωτής και ο ταξιδιώτης συμφωνήσουν σε εναλλακτικό πακέτο ισοδύναμης ή υψηλότερης ποιότητας, ο ταξιδιώτης δεν δικαιούται καμία επιστροφή χρημάτων. Εάν ο ταξιδιώτης αποδεχθεί εναλλακτικό πακέτο χαμηλότερης ποιότητας ή κόστους, ο διοργανωτής επιστρέφει στον ταξιδιώτη το ποσό που αντιστοιχεί στη διαφορά μεταξύ της υψηλότερης καταβληθείσας τιμής και της χαμηλότερης τιμής του εναλλακτικού πακέτου το αργότερο 14 ημέρες από τη συμφωνία για το εναλλακτικό πακέτο.

Όταν τα κράτη μέλη θέτουν ή διατηρούν σε ισχύ μηχανισμούς με σκοπό να διασφαλίζεται ότι οι επιστροφές χρημάτων στους ταξιδιώτες κατόπιν της καταγγελίας των συμβάσεων οργανωμένου ταξιδιού σύμφωνα με τις παραγράφους 2 και 3 του παρόντος άρθρου πραγματοποιούνται εντός της προθεσμίας του πρώτου εδαφίου της παρούσας παραγράφου, ενημερώνουν την Επιτροπή και τα κεντρικά σημεία επαφής των άλλων κρατών μελών που αναφέρονται στο άρθρο 18 παράγραφος 2 για τους εν λόγω μηχανισμούς. ».

9) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 12α

Κουπόνια

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση καταγγελίας σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού δυνάμει του άρθρου 10, 11 ή 12, ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να προσφέρει στον ταξιδιώτη την επιλογή να αποδεχθεί, αντί επιστροφής χρημάτων, κουπόνι το οποίο αντιστοιχεί τουλάχιστον στο ποσό της επιστροφής χρημάτων που δικαιούται ο ταξιδιώτης («δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη»). Ο διοργανωτής μπορεί να προσφέρει κουπόνι μεγαλύτερης αξίας από το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη.
2. Ο ταξιδιώτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το κουπόνι για οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία προσφέρεται από τον διοργανωτή, και να το εξαργυρώσει τμηματικά.
3. Οι διοργανωτές οφείλουν να μην αντιμετωπίζουν τους κατόχους κουπονιών λιγότερο ευνοϊκά κατά την κράτηση ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε σύγκριση με άλλους ταξιδιώτες.

4. Κατά την προσφορά κουπονιού στον ταξιδιώτη και προτού ο ταξιδιώτης το αποδεχθεί ρητά, ο διοργανωτής ενημερώνει τον εν λόγω ταξιδιώτη με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο, σε σταθερό μέσο, για τα ακόλουθα:
- α) το γεγονός ότι ο ταξιδιώτης δικαιούται επιστροφή χρημάτων εντός 14 ημερών και δεν υποχρεούται να αποδεχθεί κουπόνι·
 - β) την αξία του κουπονιού·
 - γ) το ποσό στο οποίο ανέρχεται το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη και το γεγονός ότι το ποσό αυτό καλύπτεται από την προστασία κατά της αφερεγγυότητας του διοργανωτή·
 - δ) το γεγονός ότι το κουπόνι μπορεί να χρησιμοποιηθεί εν όλω ή εν μέρει, ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί για οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία προσφέρεται από τον διοργανωτή, και ότι, εάν το κουπόνι χρησιμοποιηθεί για την κράτηση μίας μόνο ταξιδιωτικής υπηρεσίας, η εν λόγω σύμβαση δεν θα καλύπτεται από την προστασία που προβλέπεται στην παρούσα οδηγία·
 - ε) την περίοδο ισχύος του κουπονιού·
 - στ) το γεγονός ότι το κουπόνι μπορεί να μεταβιβαστεί άπαξ και ότι η μεταβίβαση είναι δωρεάν·
 - ζ) το γεγονός ότι, εάν το κουπόνι δεν έχει εξοφληθεί έως το πλήρες ποσό του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη έως τη λήξη της περιόδου ισχύος του, θα πρέπει να καταβληθεί στον ταξιδιώτη το υπόλοιπο του εν λόγω δικαιώματος επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών από τη λήξη της εν λόγω περιόδου ισχύος, χωρίς να απαιτείται προηγούμενο αίτημα.

5. Το κουπόνι εκδίδεται σε σταθερό μέσο και περιλαμβάνει τις πληροφορίες που απαριθμούνται στην παράγραφο 4 στοιχεία β) έως ζ), με σαφή και κατανοητό τρόπο. Αναγράφει επίσης την εμπορική επωνυμία του διοργανωτή, τις πληροφορίες που οι ταξιδιώτες υποχρεούνται να παρέχουν στον διοργανωτή για να είναι έγκυρη η μεταβίβαση σε άλλο πρόσωπο, καθώς και την ημερομηνία έναρξης και λήξης της περιόδου ισχύος.
6. Το κουπόνι ισχύει για μέγιστο χρονικό διάστημα 12 μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο ταξιδιώτης το αποδέχθηκε ρητά σύμφωνα με την παράγραφο 4. Η εν λόγω περίοδος ισχύος μπορεί να παραταθεί άπαξ, για μέγιστο διάστημα 12 μηνών, υπό την προϋπόθεση ότι αμφότερα τα μέρη συμφωνούν ρητά επί σταθερού μέσου για την εν λόγω παράταση.
7. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του κουπονιού, υπό την προϋπόθεση ότι ο ταξιδιώτης έχει λάβει τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 4 και έχει αποδεχθεί ρητά το κουπόνι σε σταθερό μέσο αντί της επιστροφής χρημάτων. Τα μέρη μπορούν ανά πάσα στιγμή να συμφωνήσουν την πλήρη ή μερική επιστροφή χρημάτων πριν από την εξαργύρωση ή τη λήξη ισχύος του κουπονιού. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη λήγει όταν το κουπόνι εξαργυρωθεί έως το πλήρες ποσό του εν λόγω δικαιώματος επιστροφής χρημάτων.
8. Η αναστολή του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη τερματίζεται:
 - α) όταν λήξει η περίοδος ισχύος του κουπονιού, εάν το κουπόνι δεν έχει εξαργυρωθεί έως το ποσό του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη ή

- β) όταν, πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του κουπονιού, τα μέρη συμφωνήσουν στην επιστροφή οποιουδήποτε υπολειπόμενου ποσού του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη· ή
- γ) σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή.
9. Ο διοργανωτής επιστρέφει τα χρήματα στον ταξιδιώτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός 14 ημερών από τη λήξη της αναστολής του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη, σύμφωνα με την παράγραφο 8 στοιχεία α) και β), χωρίς να απαιτείται προηγούμενο αίτημα του ταξιδιώτη.
10. Οι ταξιδιώτες μπορούν να μεταβιβάσουν το κουπόνι άπαξ. Η μεταβίβαση ισχύει μόνο εφόσον ο ταξιδιώτης που μεταβιβάζει το κουπόνι ενημερώσει τον διοργανωτή, σε σταθερό μέσο, για τη μεταβίβαση και παράσχει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του αποδέκτη του κουπονιού που είναι αναγκαία ώστε ο τελευταίος να εξαργυρώσει το κουπόνι ή να λάβει επιστροφή χρημάτων κατά τη λήξη της περιόδου ισχύος του κουπονιού. Ο διοργανωτής επιβεβαιώνει τη μεταβίβαση του κουπονιού χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση σε σταθερό μέσο. Οι διοργανωτές δεν επιτρέπεται να χρεώνουν τέλη για τη μεταβίβαση.».

10) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 16α

Διαχείριση καταγγελιών

1. Ο διοργανωτής διασφαλίζει ότι η επικοινωνία μαζί του είναι ευχερής μέσω των σημείων επαφής που υποδεικνύονται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο δ) και ότι είναι σε θέση να απαντά αποτελεσματικά σε ερωτήματα που υποβάλλονται από ταξιδιώτες ή για λογαριασμό τους, ιδίως δε σε ερωτήματα που αφορούν την παροχή συνδρομής δυνάμει του άρθρου 16, όταν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίζει δυσχέρειες, ή αφορούν τυχόν έλλειψη συμμόρφωσης που προκύπτει κατά την εκτέλεση του πακέτου και τα σχετικά διορθωτικά μέτρα που προβλέπονται στο άρθρο 13.
2. Ο διοργανωτής εφαρμόζει επίσης ρυθμίσεις για την αποτελεσματική διαχείριση άλλων τύπων καταγγελιών, πέραν εκείνων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

Ο διοργανωτής βεβαιώνει την παραλαβή των εν λόγω καταγγελιών, σε σταθερό μέσο, εντός επτά ημερών από την παραλαβή τους και παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στον ταξιδιώτη, σε σταθερό μέσο, εντός 60 ημερών από την ημερομηνία της καταγγελίας.

Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν προθεσμίες συντομότερες από εκείνες που αναφέρονται στο δεύτερο εδάφιο της παρούσας παραγράφου.

3. Εκτός εάν ο διοργανωτής αποδεχθεί πλήρως την καταγγελία του ταξιδιώτη, ο διοργανωτής ενημερώνει τον ταξιδιώτη, στην αιτιολογημένη απάντησή του, για τυχόν μηχανισμούς ΕΕΔ δυνάμει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ τους οποίους έχει στη διάθεσή του ο ταξιδιώτης για το επίμαχο ζήτημα.».

11) Το άρθρο 17 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 17

Αποτελεσματικότητα και πεδίο εφαρμογής της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι διοργανωτές που είναι εγκατεστημένοι εντός της επικράτειάς τους παρέχουν εγγύηση για την επιστροφή του συνόλου των ποσών που έχουν καταβληθεί από τους ταξιδιώτες ή για λογαριασμό τους σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή. Στην εν λόγω εγγύηση περιλαμβάνεται η προστασία των πληρωμών που έχουν πραγματοποιηθεί όταν το πακέτο δεν εκτελείται εν όλω ή εν μέρει λόγω αφερεγγυότητας του διοργανωτή ή όταν ο ταξιδιώτης έχει δικαίωμα επιστροφής χρημάτων. Όταν ένας ταξιδιώτης λαμβάνει κουπόνι, η εγγύηση περιορίζεται στο ποσό που αντιστοιχεί στο δικαίωμα επιστροφής χρημάτων του ταξιδιώτη. Εφόσον το ταξίδι της επιστροφής περιλαμβάνεται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, οι διοργανωτές παρέχουν επίσης εγγύηση για τον επαναπατρισμό του ταξιδιώτη. Μπορεί να προσφέρεται η δυνατότητα συνέχισης του πακέτου.

Οι διοργανωτές οι οποίοι δεν είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος και πωλούν ή προσφέρουν προς πώληση πακέτα σε κράτος μέλος ή οι οποίοι κατευθύνουν με οποιοδήποτε μέσο τέτοιες δραστηριότητες προς ένα κράτος μέλος υποχρεούνται να παρέχουν εγγύηση σύμφωνα με το δίκαιο του εν λόγω κράτους μέλους.

2. Η εγγύηση η οποία αναφέρεται στην παράγραφο 1 είναι αποτελεσματική και καλύπτει τις ευλόγως προβλέψιμες δαπάνες. Καλύπτει τα ποσά των πληρωμών που καταβλήθηκαν από τους ταξιδιώτες ή για λογαριασμό τους αναφορικά με πακέτα, λαμβανομένης υπόψη της διάρκειας της περιόδου μεταξύ της είσπραξης τυχόν πληρωμών και της ολοκλήρωσης των πακέτων καθώς και του εκτιμώμενου κόστους τυχόν επαναπατρισμών σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή. Η εγγύηση επαρκεί ανά πάσα στιγμή για την κάλυψη του κόστους των επιστροφών και, κατά περίπτωση, των επαναπατρισμών. Η εγγύηση λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι ενδέχεται να προκύψει αφερεγγυότητα όταν οι διοργανωτές έχουν στην κατοχή τους το υψηλότερο ποσό πληρωμών. Η εγγύηση λαμβάνει επίσης υπόψη τυχόν μεταβολές του όγκου των πωλήσεων πακέτων.
3. Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας, τα κράτη μέλη εποπτεύουν τις ρυθμίσεις προστασίας κατά της αφερεγγυότητας των διοργανωτών που είναι εγκατεστημένοι εντός της επικράτειάς τους και παρακολουθούν τη διαθεσιμότητα των σχετικών λύσεων.
4. Οι ταξιδιώτες απολαύουν της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας του διοργανωτή ανεξάρτητα από τον τόπο κατοικίας τους, τον τόπο αναχώρησης ή τον τόπο πώλησης του πακέτου, καθώς και ανεξάρτητα από το κράτος μέλος στο οποίο βρίσκεται η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας.
5. Όταν η εκτέλεση του πακέτου επηρεάζεται από την αφερεγγυότητα του διοργανωτή, η εγγύηση ενεργοποιείται χωρίς επιβάρυνση, προκειμένου να διασφαλιστούν οι επαναπατρισμοί και, εφόσον είναι αναγκαίο, η χρηματοδότηση της διαμονής πριν από τον επαναπατρισμό.

6. Οι ταξιδιώτες λαμβάνουν επιστροφή των ποσών που κατέβαλαν χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός έξι μηνών από την προσκόμιση των εγγράφων που απαιτούνται για την εξέταση της αίτησής τους.

Σε εξαιρετικές και δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις, μεταξύ άλλων όταν η οντότητα ή η αρχή που είναι υπεύθυνη για τη εξέταση της αίτησης λαμβάνει εξαιρετικά υψηλό αριθμό αιτήσεων εντός σύντομου χρονικού διαστήματος ή όταν η αφερεγγυότητα του διοργανωτή επηρεάζει ταξιδιώτες από διάφορα κράτη μέλη, οι επιστροφές των ποσών που έχουν καταβληθεί πραγματοποιούνται εντός εννέα μηνών από την προσκόμιση των αναγκαίων εγγράφων.

Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν προθεσμίες συντομότερες από εκείνες που αναφέρονται στο πρώτο και το δεύτερο εδάφιο.

7. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση αφερεγγυότητας διοργανωτή, οι ταξιδιώτες ενημερώνονται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, μέσω κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας, τουλάχιστον σχετικά με τα εξής:
 - α) το ότι ο διοργανωτής τελεί σε κατάσταση αφερεγγυότητας·
 - β) την επωνυμία και τα στοιχεία επικοινωνίας της οντότητας που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας ή, κατά περίπτωση, την επωνυμία και τα στοιχεία επικοινωνίας της αρμόδιας αρχής·

- γ) τα δικαιώματά τους σε σχέση με πακέτα που έχουν ήδη αρχίσει να εκτελούνται ή μπορούν ακόμα να εκτελεστούν· και
 - δ) τα έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσουν οι ταξιδιώτες για να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων.
8. Κάθε κράτος μέλος διασφαλίζει ότι οι διαδικτυακοί κατάλογοι στους οποίους απαριθμούνται όλοι οι διοργανωτές και, κατά περίπτωση, οι πωλητές που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά του και καλύπτονται από προστασία κατά της αφερεγγυότητας δυνάμει των εθνικών διατάξεων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο είναι προσβάσιμοι στο κοινό και επικαιροποιούνται. Τα κράτη μέλη γνωστοποιούν στην Επιτροπή τους συνδέσμους προς τους ιστοτόπους των καταλόγων τους όταν κοινοποιούν τις εθνικές διατάξεις για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο και ανακοινώνουν αμελλητί στην Επιτροπή τυχόν αλλαγές στους εν λόγω συνδέσμους. Η Επιτροπή δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της κατάλογο των συνδέσμων που λαμβάνει από τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή επικαιροποιεί τον εν λόγω κατάλογο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση κάθε φορά που ένα κράτος μέλος της κοινοποιεί νέο σύνδεσμο.
9. Όταν αυτό δικαιολογείται λόγω πληρωμών που λαμβάνουν οι πωλητές, τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν και από τους πωλητές, πέραν των διοργανωτών, να συνάπτουν σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας, με την επιφύλαξη του άρθρου 13 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο.»

12) Το άρθρο 18 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Τα κράτη μέλη ορίζουν κεντρικά σημεία επαφής για τη διευκόλυνση της διοικητικής συνεργασίας και της εποπτείας των διοργανωτών που δραστηριοποιούνται σε διαφορετικά κράτη μέλη και για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την προστασία κατά της αφερεγγυότητας και τυχόν μηχανισμούς που έχουν θεσπιστεί για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των επιστροφών χρημάτων κατόπιν της καταγγελίας συμβάσεων οργανωμένου ταξιδιού. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τα στοιχεία επικοινωνίας των εν λόγω σημείων επαφής σε όλα τα άλλα κράτη μέλη και στην Επιτροπή.»

β) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Τα κεντρικά σημεία επαφής κοινοποιούν μεταξύ τους όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις των εθνικών τους συστημάτων προστασίας κατά της αφερεγγυότητας, καθώς και την ταυτότητα της οντότητας ή των οντοτήτων που παρέχουν προστασία κατά της αφερεγγυότητας για συγκεκριμένους διοργανωτές εγκατεστημένους στην επικράτειά τους.»

γ) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Εάν ένα κράτος μέλος έχει αμφιβολίες σχετικά με την προστασία κατά της αφερεγγυότητας ενός διοργανωτή, ζητεί διευκρινίσεις από το κράτος μέλος εγκατάστασης του διοργανωτή. Τα κράτη μέλη απαντούν στα αιτήματα άλλων κρατών μελών το συντομότερο δυνατόν, λαμβανομένου υπόψη του επείγοντος και πολύπλοκου χαρακτήρα της υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση, μια πρώτη απάντηση περιλαμβάνει την ταυτότητα του διοργανωτή ή, κατά περίπτωση, του πωλητή, και της οντότητας ή των οντοτήτων που παρέχουν την προστασία κατά της αφερεγγυότητας. Δίδεται το αργότερο εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.».

13) Το κεφάλαιο VI, το οποίο περιλαμβάνει το άρθρο 19, διαγράφεται.

14) Στο άρθρο 21, το πρώτο εδάφιο αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο έμπορος ευθύνεται για τυχόν σφάλματα που οφείλονται σε τεχνικά προβλήματα του συστήματος κρατήσεων που καταλογίζονται σε αυτό και, σε περίπτωση που ο έμπορος έχει συμφωνήσει να μεριμνήσει για την κράτηση πακέτου, για τα σφάλματα κατά τη διαδικασία κράτησης.».

15) Το άρθρο 22 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 22

Δικαίωμα σε επανόρθωση και δικαίωμα των διοργανωτών να λάβουν επιστροφή χρημάτων

1. Σε περίπτωση που ο διοργανωτής ή, σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο ή το άρθρο 20, ο πωλητής καταβάλει αποζημίωση, παράσχει μείωση της τιμής ή εκπληρώσει τις λοιπές υποχρεώσεις που του επιβάλλονται από την παρούσα οδηγία, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο διοργανωτής ή ο πωλητής έχει το δικαίωμα να ζητήσει επανόρθωση από τυχόν τρίτους που συνέβαλαν στο συμβάν από το οποίο προέκυψε η υποχρέωση αποζημίωσης, μείωσης της τιμής ή άλλες υποχρεώσεις.
2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση που ένας πάροχος ταξιδιωτικών υπηρεσιών ακυρώνει υπηρεσία που αποτελεί μέρος πακέτου ή δεν παρέχει την υπηρεσία, ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών επιστρέφει στον διοργανωτή όλα τα ποσά που κατέβαλε ο διοργανωτής για την εν λόγω υπηρεσία εντός επτά ημερών. Η προθεσμία των επτά ημερών αρχίζει την επομένη της ακύρωσης της υπηρεσίας ή την ίδια ημέρα κατά την οποία έπρεπε να παρασχεθεί η υπηρεσία, ανάλογα με το ποια ημερομηνία είναι προγενέστερη.»

16) Στο άρθρο 23, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

- «1. Δήλωση του διοργανωτή πακέτου ότι ενεργεί αποκλειστικά ως πάροχος ταξιδιωτικής υπηρεσίας, ως μεσάζων ή υπό οποιαδήποτε άλλη ιδιότητα, ή ότι ένα πακέτο δεν συνιστά πακέτο, δεν απαλλάσσει τον διοργανωτή από τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται σε αυτόν βάσει της παρούσας οδηγίας.»

- 17) Το παράρτημα I αντικαθίσταται από το κείμενο που παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας οδηγίας.
- 18) Το παράρτημα II διαγράφεται.

Άρθρο 2

Υποβολή έκθεσης από την Επιτροπή και επανεξέταση

Το αργότερο έως ... [πέντε έτη από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της παρούσας τροποποιητικής οδηγίας], η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει, ειδικότερα, αξιολόγηση της εφαρμογής του άρθρου 5α της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, το οποίο παρεμβάλλεται με το άρθρο 1 σημείο 6) της παρούσας οδηγίας, και λαμβάνει υπόψη τις επιπτώσεις στους πολύ μικρούς, μικρούς και μεσαίους διοργανωτές.

Η έκθεση συνοδεύεται, εφόσον είναι αναγκαίο, από νομοθετικές προτάσεις.

Άρθρο 3

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Το αργότερο έως ... [28 μήνες από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της παρούσας τροποποιητικής οδηγίας], τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν προς την παρούσα οδηγία. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από τις/την... [34 μήνες από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της παρούσας τροποποιητικής οδηγίας].

Τα μέτρα αυτά, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, περιέχουν παραπομπή στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια παραπομπή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της παραπομπής αυτής καθορίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των κύριων μέτρων εσωτερικού δικαίου τα οποία λαμβάνουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 4
Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Άρθρο 5
Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

....

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο/Η Πρόεδρος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Μέρος Α

Έντυπο βασικών πληροφοριών για συμβάσεις οργανωμένου ταξιδιού
όπου είναι δυνατή η χρήση υπερσυνδέσμου

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΟΥ ΩΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο συνδυασμός των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που σας προσφέρονται αποτελεί πακέτο κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια.

Συνεπώς, απολαύετε όλων των δικαιωμάτων που προβλέπονται στην ΕΕ για τα πακέτα. Η εταιρεία ΧΥ, ως διοργανώτρια του πακέτου, [(κατά περίπτωση βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου) και η εταιρεία ΧΖ, ως πωλήτρια,]¹ [έχει/έχουν] πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση του πακέτου.

Επιπλέον, όπως επιβάλλει ο νόμος, οι πληρωμές σας προς την εταιρεία ΧΥ [(κατά περίπτωση) και προς την εταιρεία ΥΖ²] προστατεύονται, και, αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, διασφαλίζεται ο επαναπατρισμός σας σε περίπτωση που [καταστεί αφερέγγυα η εν λόγω εταιρεία/καταστούν αφερέγγυες οι εν λόγω εταιρείες³].

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα βασικά δικαιώματα που απορρέουν από την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις τροποποιήσεις της σύμβασης, τις ακυρώσεις, τις επιστροφές χρημάτων, την ευθύνη για πλημμελή εκτέλεση και την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, καθώς και για τα μέρη με τα οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε, βρίσκονται εδώ (να γίνει υπό μορφή υπερσυνδέσμου).

¹ Η ορθή εναλλακτική πρέπει να επιλεγεί από τα κράτη μέλη αφού λάβουν υπόψη τη μεταφορά της οδηγίας στο εθνικό τους δίκαιο.

² Βλ. υποσημείωση 1.

³ Βλ. υποσημείωση 1.

Ακολουθώντας τον υπερσύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Βασικά δικαιώματα βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Πληροφορίες

- Οι ταξιδιώτες θα λάβουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την τιμή και τις πληρωμές που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης.
- Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες θα λάβουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

- Υπάρχει πάντοτε τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται σε ένα πακέτο. Ο έμπορος αυτός είναι ο διοργανωτής του πακέτου, όπως προσδιορίζεται στο κείμενο εντός του ανωτέρω πλαισίου και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.
- Όταν ένα πακέτο πωλείται μέσω πωλητή (για παράδειγμα, ταξιδιωτικού πράκτορα), οι ταξιδιώτες μπορούν πάντα να επικοινωνούν και με τον πωλητή εάν υπάρχουν προβλήματα ή να διαβιβάζουν μηνύματα στον διοργανωτή. Τα στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή παρέχονται επίσης στη σύμβαση. Ανάλογα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο, μπορεί να είναι και οι πωλητές υπεύθυνοι για την εκτέλεση του πακέτου.

- Θα δοθεί στους ταξιδιώτες αριθμός τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον πωλητή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών τους.

Μεταβίβαση της σύμβασης

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να μεταβιβάσουν το πακέτο σε άλλο πρόσωπο, ενδεχομένως έναντι χρέωσης. Ο ταξιδιώτης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον διοργανωτή ή, κατά περίπτωση, τον πωλητή.

Αύξηση τιμής

- Η τιμή του πακέτου μπορεί να αυξηθεί μόνο εάν αυξηθούν συγκεκριμένα κόστη (για παράδειγμα, οι τιμές των καυσίμων) και εφόσον αυτό προβλέπεται ρητά στη σύμβαση, και το αργότερο 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου. Εάν η αύξηση της τιμής υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου, οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση και, στην περίπτωση αυτή, θα λάβουν πίσω τα χρήματά τους. Αν, στη σύμβαση, ο διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα αύξησης της τιμής, οι ταξιδιώτες έχουν δικαίωμα σε μείωση της τιμής αν μειωθούν τα αντίστοιχα κόστη.

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρξει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.
- Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και, κατά περίπτωση, αποζημίωση.

- Οι ταξιδιώτες μπορούν, πριν από την έναρξη του πακέτου, να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας εάν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.
- Επιπροσθέτως, οι ταξιδιώτες μπορούν οποιαδήποτε στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου να καταγγείλουν τη σύμβαση, ακόμα και για προσωπικούς λόγους, έναντι εύλογης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας. Οι ταξιδιώτες πρέπει να ενημερώνονται για τις εν λόγω χρεώσεις πριν από τη σύναψη της σύμβασης, καθώς και στην ίδια τη σύμβαση.

Επιστροφές χρημάτων

- Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν, εντός 14 ημερών, επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας), εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν εναλλακτικό πακέτο εντός της εν λόγω προθεσμίας 14 ημερών. Ο διοργανωτής του πακέτου είναι υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.
- Όταν ο διοργανωτής προσφέρει κουπόνι προς χρήση για οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία προσφέρεται από τον διοργανωτή αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν εάν θα το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

- Ο διοργανωτής υποχρεούται να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση του πακέτου. Οι ταξιδιώτες οφείλουν να ενημερώνουν τον διοργανωτή για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.
- Εάν σημαντικά στοιχεία του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, ο διοργανωτής πρέπει να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οποιουδήποτε τέλους, εάν ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν εκτελεστούν σύμφωνα με τη σύμβαση, εάν αυτή η κατάσταση επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και εάν ο διοργανωτής δεν επιλύσει το πρόβλημα.
- Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε μείωση της τιμής ή σε αποζημίωση, ή και στα δύο, σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τους όρους που καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.
- Αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, ο διοργανωτής πρέπει να του παράσχει συνδρομή, για παράδειγμα παρέχοντας πληροφορίες για τις υγειονομικές υπηρεσίες, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή, και προσφέροντας τη δυνατότητα εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

- Αν ο διοργανωτής καταστεί αφερεγγυός, θα επιστραφούν τα ποσά που έχουν καταβάλει οι ταξιδιώτες. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τα ποσά που καταβάλλονται στους πωλητές. Αν ο διοργανωτής ή, κατά περίπτωση, ο πωλητής καταστεί αφερεγγυός μετά την έναρξη του πακέτου και αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την WX (η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία). Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του αριθμού τηλεφώνου), αν δεν τους παρέχονται ταξιδιωτικές υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο (υπερσύνδεσμος)

Μέρος Β

Έντυπο βασικών πληροφοριών για συμβάσεις οργανωμένου ταξιδιού που αφορούν διαφορετικές περιπτώσεις από αυτές που καλύπτονται από το μέρος Α

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΟΥ ΩΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο συνδυασμός των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που σας προσφέρονται αποτελεί πακέτο κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

Συνεπώς, απολαύετε όλων των δικαιωμάτων που προβλέπονται στην ΕΕ για τα πακέτα. Η εταιρεία ΧΥ, ως διοργανώτρια του πακέτου, [(κατά περίπτωση βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου) και η εταιρεία ΧΖ, ως πωλήτρια,]⁴ [έχει/έχουν] πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση του πακέτου.

Επιπλέον, όπως επιβάλλει ο νόμος, οι πληρωμές σας προς την εταιρεία ΧΥ [(κατά περίπτωση) και προς την εταιρεία ΥΖ⁵] προστατεύονται και, αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, διασφαλίζεται ο επαναπατρισμός σας σε περίπτωση που [καταστεί αφερέγγυα η εν λόγω εταιρεία/καταστούν αφερέγγυες οι εν λόγω εταιρείες⁶].

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα βασικά δικαιώματα που απορρέουν από την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις τροποποιήσεις της σύμβασης, τις ακυρώσεις, τις επιστροφές χρημάτων, την ευθύνη για πλημμελή εκτέλεση και την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, καθώς και για τα μέρη με τα οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε, παρουσιάζονται στη συνέχεια.

⁴ Η ορθή εναλλακτική πρέπει να επιλεγεί από τα κράτη μέλη αφού λάβουν υπόψη τη μεταφορά της οδηγίας στο εθνικό τους δίκαιο.

⁵ Βλ. υποσημείωση 1.

⁶ Βλ. υποσημείωση 1.

Πληροφορίες

- Οι ταξιδιώτες θα λάβουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την τιμή και τις πληρωμές που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης.
- Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες θα λάβουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

- Υπάρχει πάντοτε τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πακέτο. Ο έμπορος αυτός είναι ο διοργανωτής του πακέτου, όπως προσδιορίζεται στο κείμενο εντός του ανωτέρω πλαισίου και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.
- Όταν ένα πακέτο πωλείται μέσω πωλητή (για παράδειγμα, ταξιδιωτικού πράκτορα), οι ταξιδιώτες μπορούν πάντα να επικοινωνούν και με τον πωλητή εάν υπάρχουν προβλήματα ή να διαβιβάζουν μηνύματα στον διοργανωτή. Τα στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή παρέχονται επίσης στη σύμβαση. Ανάλογα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο, μπορεί να είναι και οι πωλητές υπεύθυνοι για την εκτέλεση του πακέτου.
- Θα δοθεί στους ταξιδιώτες αριθμός τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον πωλητή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών τους.

Μεταβίβαση της σύμβασης

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να μεταβιβάσουν το πακέτο σε άλλο πρόσωπο, ενδεχομένως έναντι χρέωσης. Ο ταξιδιώτης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον διοργανωτή ή, κατά περίπτωση, τον πωλητή.

Αύξηση τιμής

- Η τιμή του πακέτου μπορεί να αυξηθεί μόνο εάν αυξηθούν συγκεκριμένα κόστη (για παράδειγμα, οι τιμές των καυσίμων) και εφόσον αυτό προβλέπεται ρητά στη σύμβαση, και το αργότερο 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου. Εάν η αύξηση της τιμής υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου, οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση και, στην περίπτωση αυτή, θα λάβουν πίσω τα χρήματά τους. Αν, στη σύμβαση, ο διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα αύξησης της τιμής, οι ταξιδιώτες έχουν δικαίωμα σε μείωση της τιμής αν μειωθούν τα αντίστοιχα κόστη.

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρξει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.
- Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και, κατά περίπτωση, αποζημίωση.

- Οι ταξιδιώτες μπορούν, πριν από την έναρξη του πακέτου, να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας, εάν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.
- Επιπροσθέτως, οι ταξιδιώτες μπορούν οποιαδήποτε στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου να καταγγείλουν τη σύμβαση, ακόμα και για προσωπικούς λόγους, έναντι εύλογης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας. Οι ταξιδιώτες πρέπει να ενημερώνονται για τις εν λόγω χρεώσεις πριν από τη σύναψη της σύμβασης, καθώς και στην ίδια τη σύμβαση.

Επιστροφές χρημάτων

- Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας) εντός 14 ημερών, εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν εναλλακτικό πακέτο εντός της εν λόγω προθεσμίας 14 ημερών. Ο διοργανωτής του πακέτου είναι υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.
- Όταν ο διοργανωτής προσφέρει κουπόνι προς χρήση για οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία προσφέρεται από τον διοργανωτή αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν εάν θα το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

- Ο διοργανωτής υποχρεούται να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση του πακέτου. Οι ταξιδιώτες οφείλουν να ενημερώνουν τον διοργανωτή για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.
- Εάν σημαντικά στοιχεία του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, ο διοργανωτής πρέπει να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οποιουδήποτε τέλους, εάν ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν εκτελεστούν σύμφωνα με τη σύμβαση, εάν αυτή η κατάσταση επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και εάν ο διοργανωτής δεν επιλύσει το πρόβλημα.
- Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε μείωση της τιμής ή σε αποζημίωση, ή και στα δύο, σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τους όρους που καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.
- Αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, ο διοργανωτής πρέπει να του παράσχει συνδρομή, για παράδειγμα παρέχοντας πληροφορίες για τις υγειονομικές υπηρεσίες, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή, και προσφέροντας τη δυνατότητα εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

- Αν ο διοργανωτής καταστεί αφερεγγυός, θα επιστραφούν τα ποσά που έχουν καταβάλει οι ταξιδιώτες. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τα ποσά που καταβάλλονται στους πωλητές. Αν ο διοργανωτής ή, κατά περίπτωση, ο πωλητής καταστεί αφερεγγυός μετά την έναρξη του πακέτου και αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την WX (η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία). Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του αριθμού τηλεφώνου) αν δεν τους παρέχονται ταξιδιωτικές υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

(Ιστοσελίδα όπου μπορεί να βρεθεί η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο)

Μέρος Γ

Έντυπο βασικών πληροφοριών σε περίπτωση που ο διοργανωτής διαβιβάζει δεδομένα σε άλλο έμπορο σύμφωνα με το άρθρο 3 σημείο 2) στοιχείο β) σημείο ν)

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΟΥ ΩΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Αν συνάψετε σύμβαση με την εταιρεία AB το αργότερο 24 ώρες μετά την παραλαβή της επιβεβαίωσης της κράτησης από την εταιρεία XY, η ταξιδιωτική υπηρεσία που παρέχεται από τις XY και AB θα συνιστά πακέτο κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

Συνεπώς, απολαύετε όλων των δικαιωμάτων που προβλέπονται στην ΕΕ για τα πακέτα. Η εταιρεία XY έχει την πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση του πακέτου.

Επιπλέον, όπως επιβάλλει ο νόμος, η εταιρεία XY διαθέτει προστασία προκειμένου να σας επιστρέψει τα ποσά που καταβάλατε και, αν η μεταφορά περιλαμβάνεται στο πακέτο, να διασφαλίσει τον επαναπατρισμό σας εάν καταστεί αφερέγγυα.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα βασικά δικαιώματα που απορρέουν από την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις τροποποιήσεις της σύμβασης, τις ακυρώσεις, τις επιστροφές χρημάτων, την ευθύνη για πλημμελή εκτέλεση και την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, καθώς και για τα μέρη με τα οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε (να γίνει υπό μορφή υπερσυνδέσμου).

Ακολουθώντας τον υπερσύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Βασικά δικαιώματα βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Πληροφορίες

- Οι ταξιδιώτες θα λάβουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την τιμή και τις πληρωμές που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης.
- Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες θα λάβουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

- Υπάρχει πάντοτε τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται σε ένα πακέτο. Ο έμπορος αυτός είναι ο διοργανωτής του πακέτου, όπως προσδιορίζεται στο κείμενο εντός του ανωτέρω πλαισίου και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.
- Θα δοθεί στους ταξιδιώτες αριθμός τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα.

Μεταβίβαση της σύμβασης

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να μεταβιβάσουν το πακέτο σε άλλο πρόσωπο, ενδεχομένως έναντι χρέωσης. Ο ταξιδιώτης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον διοργανωτή ή, κατά περίπτωση, τον πωλητή.

Αύξηση τιμής

- Η τιμή του πακέτου μπορεί να αυξηθεί μόνο εάν αυξηθούν συγκεκριμένα κόστη (για παράδειγμα, οι τιμές των καυσίμων) και εφόσον αυτό προβλέπεται ρητά στη σύμβαση, και το αργότερο 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου. Εάν η αύξηση της τιμής υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου, οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση και, στην περίπτωση αυτή, θα λάβουν πίσω τα χρήματά τους. Αν, στη σύμβαση, ο διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα αύξησης της τιμής, οι ταξιδιώτες έχουν δικαίωμα σε μείωση της τιμής αν μειωθούν τα αντίστοιχα κόστη.

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

- Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρξει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.
- Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και, κατά περίπτωση, αποζημίωση.
- Οι ταξιδιώτες μπορούν, πριν από την έναρξη του πακέτου, να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν καμία χρέωση καταγγελίας, εάν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.

- Επιπροσθέτως, οι ταξιδιώτες μπορούν οποιαδήποτε στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου να καταγγείλουν τη σύμβαση, ακόμα και για προσωπικούς λόγους, έναντι εύλογης και δικαιολογημένης χρέωσης καταγγελίας. Οι ταξιδιώτες πρέπει να ενημερώνονται για τις εν λόγω χρεώσεις πριν από τη σύναψη της σύμβασης, καθώς και στην ίδια τη σύμβαση.

Επιστροφές χρημάτων

- Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας) εντός 14 ημερών, εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν εναλλακτικό πακέτο εντός της εν λόγω προθεσμίας 14 ημερών. Ο διοργανωτής του πακέτου είναι υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.
- Όταν ο διοργανωτής προσφέρει κουπόνι προς χρήση για οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία προσφέρεται από τον διοργανωτή αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν εάν θα το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

- Ο διοργανωτής υποχρεούται να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση του πακέτου. Οι ταξιδιώτες οφείλουν να ενημερώνουν τον διοργανωτή για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.

- Εάν σημαντικά στοιχεία του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, ο διοργανωτής πρέπει να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οποιουδήποτε τέλους, εάν οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν εκτελεστούν σύμφωνα με τη σύμβαση, εάν αυτή η κατάσταση επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και εάν ο διοργανωτής δεν επιλύσει το πρόβλημα.
- Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε μείωση της τιμής ή σε αποζημίωση, ή και στα δύο, σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τους όρους που καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.
- Αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, ο διοργανωτής πρέπει να του παράσχει συνδρομή, για παράδειγμα παρέχοντας πληροφορίες για τις υγειονομικές υπηρεσίες, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή, και προσφέροντας τη δυνατότητα εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

- Αν ο διοργανωτής καταστεί αφερεγγυός, θα επιστραφούν τα ποσά που έχουν καταβάλει οι ταξιδιώτες. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τα ποσά που καταβάλλονται στους πωλητές. Αν ο διοργανωτής ή, κατά περίπτωση, ο πωλητής καταστεί αφερεγγυός μετά την έναρξη του πακέτου και αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την WX (η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία). Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του αριθμού τηλεφώνου) αν δεν τους παρέχονται ταξιδιωτικές υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο (υπερσύνδεσμος)».