



UNIUNEA EUROPEANĂ

PARLAMENTUL EUROPEAN

CONSILIUL

Bruxelles, 18 martie 2026
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

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

ACTE LEGISLATIVE ȘI ALTE INSTRUMENTE

Subiect: DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de
modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru o protecție mai eficace a
călătorilor și pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale
directivei respective

DIRECTIVA (UE) 2026/...
A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din ...

de modificare a Directivei (UE) 2015/2302
pentru o protecție mai eficace a călătorilor
și pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale directivei respective

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

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

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară²,

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

² Poziția Parlamentului European din 12 martie 2026 ... (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din ...

întrucât:

- (1) Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului³ a modernizat cadrul juridic pentru pachetele de servicii de călătorie având în vedere evoluțiile pieței și progresele tehnologice. Directiva respectivă și-a propus să abordeze chestiunea noilor modalități de rezervare a serviciilor de călătorie, cum ar fi combinațiile personalizate de servicii de călătorie, care nu erau reglementate de Directiva 90/314/CEE a Consiliului⁴ sau a căror situație juridică era ambiguă, precum și să consolideze, în diferite privințe, drepturile călătorilor. Directiva (UE) 2015/2302 a urmărit, de asemenea, să asigure în mai mare măsură o concurență loială între diferitele tipuri de întreprinderi de turism care își desfășoară activitatea pe piața pachetelor de servicii de călătorie.
- (2) Pentru urmărirea obiectivelor respective, Directiva (UE) 2015/2302 a lărgit definiția termenului „pachet” în comparație cu Directiva 90/314/CEE. Directiva (UE) 2015/2302 a clarificat suplimentar drepturile existente ale călătorilor și s-au introdus alte drepturi, cum ar fi dreptul călătorilor de a rezilia un contract privind un pachet de servicii de călătorie fără a plăti comisioane de reziliere, în anumite condiții, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare. În plus, Directiva (UE) 2015/2302 a introdus conceptul de „serviciu de călătorie asociat”.

³ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Deși, în ansamblu, Directiva (UE) 2015/2302 a funcționat bine, de la 1 iulie 2018, când a început să fie aplicată, și-au făcut apariția mai multe provocări. În mod deosebit, pandemia de COVID-19 și măsurile conexe luate de guverne au avut un impact semnificativ atât asupra sectorului călătoriilor, cât și asupra călătorilor înșiși și au demonstrat că anumite dispoziții ale directivei respective, inclusiv cele privind informațiile care urmează să fie furnizate călătorilor, ar trebui să fie clarificate.
- (4) Prin urmare, este necesar să se elimine lacunele identificate în normele actuale, precum și să se clarifice și să se simplifice anumite concepte și dispoziții, pentru a se spori astfel eficacitatea Directivei (UE) 2015/2302 în beneficiul călătorilor și al întreprinderilor de turism, printre care există un număr mare de microîntreprinderi și de întreprinderi mici și mijlocii.
- (5) În general, se consideră că actualizarea definiției termenului „pachet” din Directiva (UE) 2015/2302 a produs rezultatele scontate. În schimb, normele privind „serviciile de călătorie asociate”, introduse tot prin directiva respectivă, au complicat considerabil cadrul legislativ, inclusiv în ceea ce privește informațiile care trebuie să fie furnizate călătorilor. Această complexitate suplimentară a generat insecuritate juridică în ceea ce privește diferența dintre pachete și serviciile de călătorie asociate, precum și dintre serviciile de călătorie asociate și serviciile de călătorie de sine stătătoare. Nu există nicio dovadă că aceste norme privind serviciile de călătorie asociate au generat avantaje concrete pentru călători. Prin urmare, este oportun să se simplifice Directiva (UE) 2015/2302 prin eliminarea dispozițiilor privind serviciile de călătorie asociate, prin eliminarea anexei II la directivă, care constă în cinci formulare cu informații aferente serviciilor de călătorie asociate și prin modificarea într-o anumită măsură a definiției termenului „pachet”.

- (6) La baza definiției termenului „pachet” ar trebui să rămână principiul că între diferitele servicii de călătorie rezervate pentru aceeași călătorie sau vacanță există o strânsă legătură.
- (7) Călătorii ar trebui să primească informații din care să reiasă clar dacă o anumită combinație de servicii de călătorie constituie sau nu un pachet, deoarece, în contextul anumitor rezervări, este posibil ca acest statut să nu fie clar pentru călători. Prin urmare, pentru a crește securitatea juridică, este necesar ca, în contextul rezervărilor în care nu se îndeplinesc condițiile pentru constituirea unui pachet, însă comercianții invită totuși călătorii să cumpere tipuri de servicii de călătorie suplimentare destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, să li se impună comercianților să informeze călătorii că serviciile de călătorie relevante nu vor constitui un pachet și că aceștia nu vor fi protejați în temeiul Directivei (UE) 2015/2302. Respectiva cerință ar trebui să se aplice în cazul în care invitația de a cumpăra tipuri de servicii de călătorie suplimentare este făcută înainte ca un călător să fi cumpărat un prim tip de serviciu de călătorie, dar și în cazul în care invitația este făcută după ce un călător a rezervat un prim tip de serviciu de călătorie. În cazurile în care invitația de a cumpăra tipuri de servicii de călătorie suplimentare este lansată înainte ca un călător să fi făcut o primă rezervare, iar acesta rezervă ulterior serviciile de călătorie relevante în termen de 24 de ore folosind același punct de vânzare, există o legătură strânsă între rezervările respective, chiar dacă nu sunt îndeplinite toate condițiile pentru constituirea unui pachet, precum prezentarea unui preț forfetar sau total sau selectarea serviciilor de călătorie înainte de acceptul călătorului de a plăti. Prin urmare, în cazul în care, în astfel de situații, un comerciant nu informează în mod clar călătorul, în momentul lansării invitației, că respectiva combinație de servicii de călătorie nu constituie un pachet, combinația respectivă ar trebui totuși să fie considerată un pachet protejat în temeiul Directivei (UE) 2015/2302, iar comerciantul ar trebui să fie considerat organizatorul pachetului respectiv.

- (8) În contextul rezervărilor în care comerciantul invită călătorul să cumpere servicii de călătorie suplimentare, o „invitație” ar trebui să fie înțeleasă ca fiind orice situație în care comerciantul îl încurajează sau îl îndeamnă pe călător să rezerve un tip de serviciu de călătorie suplimentar pentru călătoria sau vacanța avută în vedere. Exemple de astfel de situații pot include un e-mail care conține un link către un serviciu de rezervare, un mesaj de tip pop-up integrat în procesul de rezervare sau un apel telefonic. În astfel de cazuri, comerciantul pune, de regulă, la dispoziția călătorului o selecție de oferte determinate de interesul călătorului față de o anumită destinație și perioadă de călătorie. În cazul în care astfel de oferte iau forma unei invitații de a cumpăra, astfel cum este definită în Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului⁵, și anume forma unei comunicări comerciale are prezintă caracteristicile produsului sau ale serviciului și prețul aferent, acest lucru ar trebui considerat drept un indiciu puternic că este vorba despre o invitație. Astfel de invitații de a cumpăra includ și cazurile în care un comerciant solicită călătorului să își confirme interesul pentru tipuri de servicii de călătorie suplimentare pentru aceleași călătorii sau vacanțe, în scopul de a-i transmite oferte pentru serviciile de călătorie respective sub forma unei invitații de a cumpăra, astfel cum este aceasta definită în Directiva 2005/29/CE, trimisă simultan cu confirmarea primei rezervări sau la un moment ulterior. Pe de altă parte, simpla punere la dispoziție a unor servicii de rezervare pentru alte servicii de călătorie pe site-ul web sau pe aplicația unui comerciant ori la sediul său comercial, o referire generală la un astfel de serviciu de rezervare sau publicitatea făcută unor servicii de călătorie declanșată de metadatele rezultate din căutările anterioare de servicii de călătorie nu ar trebui să fie considerate suficiente pentru a constitui o invitație de a cumpăra servicii de călătorie suplimentare.

⁵ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Una dintre definițiile termenului „pachet” s-a dovedit a fi prea restrânsă, și anume cea menționată la articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v) din Directiva (UE) 2015/2302, în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la un comerciant către un alt comerciant sau alți comercianți, iar contractul se încheie cu acest din urmă comerciant. Prin urmare, este oportun să fie considerate drept un singur pachet rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe atunci când comerciantul care este parte la un prim contract transferă datele cu caracter personal ale călătorului care permit identificarea călătorului ca parte contractantă către un alt comerciant sau alți comercianți care sunt parte la un al doilea contract sau la alte contracte ulterioare și atunci când contractul sau contractele cu celălalt comerciant sau cu ceilalți comercianți sunt încheiate în cel târziu 24 de ore după confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie. Astfel de date ar trebui să le permită comercianților implicați să stabilească că același călător este parte la contractele relevante și ar putea include, de exemplu, numele, detaliile de plată, adresa de e-mail, numărul de telefon al călătorului sau contul său de pe platformele de comunicare socială. Datele care nu permit comercianților implicați să stabilească că același călător este parte la contractele relevante, cum ar fi o adresă IP de identificare a unui dispozitiv, nu ar trebui să fie considerate suficiente. Trimiterea la transferul datelor cu caracter personal ale călătorului este menită să facă definiția mai adaptată exigențelor viitorului. Un astfel de transfer indică o legătură strânsă între contractele relevante și, în consecință, crearea unui pachet.

- (10) În ceea ce privește pachetele în cadrul cărora, de exemplu, cazarea este combinată cu alte servicii turistice, dar care nu includ transportul de călători, criteriul general de „parte semnificativă” din valoarea combinației, care se aplică serviciilor turistice, ar trebui să fie înlocuit cu criteriul mai precis de „cel puțin 25 %” din valoarea combinației, în vederea sporirii securității juridice. De asemenea, ar trebui să fie amintit faptul că alte servicii turistice care sunt parte intrinsecă a serviciilor de călătorie, precum alte servicii turistice care sunt legate de cazare, nu sunt considerate servicii de călătorie de sine stătătoare. În consecință, includerea lor nu poate conduce la crearea unui pachet, chiar dacă valoarea lor reprezintă cel puțin 25 % din prețul total. Considerentele Directivei (UE) 2015/2302 conțin exemple de servicii care pot fi considerate ca fiind o parte intrinsecă a serviciilor de călătorie, cum ar fi accesul la anumite facilități locale în hoteluri sau alte tipuri de cazare. În plus, ar trebui să fie amintit faptul că alte servicii turistice, care sunt selectate și cumpărate numai după ce prestarea unui serviciu de călătorie, cum ar fi cazarea, a început deja, nu vor conduce la crearea unui pachet, chiar dacă valoarea lor reprezintă cel puțin 25 % din prețul total.

- (11) După cum s-a demonstrat mai ales în timpul pandemiei de COVID-19, absența unor norme între întreprinderi privind rambursările către organizatorii pachetelor pentru servicii de călătorie anulate sau neexecutate de furnizorii de servicii, absența unor norme privind voucherele și incertitudinea legată de măsura în care cererile de rambursare și voucherele pentru pachetele anulate beneficiază de protecție în caz de insolvență pot cauza dificultăți în ceea ce privește rambursarea plăților efectuate de călători, în special în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care conduc la numeroase anulări și afectează multiple destinații de călătorie. Prin urmare, este important să se garanteze că plățile efectuate de călători sunt protejate în mod eficace în orice moment, inclusiv în situații de criză. În plus, ar trebui să se asigure că sistemele naționale de protecție în caz de insolvență sunt reziliente și asigură o protecție mai uniformă.
- (12) Deși Directiva (UE) 2015/2302 impune organizatorilor să informeze călătorii cu privire la modalitățile de plată, inclusiv cu privire la eventualele avansuri care urmează să fie plătite, aceasta nu prevede norme care să limiteze valoarea unor astfel de avansuri sau care să reglementeze calendarul pentru achitarea soldului. Statelor membre le revine posibilitatea de a reglementa astfel de aspecte, cu condiția ca normele respective să fie în conformitate cu dreptul Uniunii.

- (13) În cazul în care un serviciu de călătorie inclus într-un pachet este anulat sau nu este furnizat și au fost efectuate plăți în avans către furnizorul de servicii respectiv, organizatorii ar trebui să aibă dreptul la rambursarea de către furnizorul de servicii de călătorie, în termen de șapte zile, a sumelor achitate. Scopul respectivului drept la rambursare este să le permită organizatorilor să își respecte obligația de a rambursa călătorilor, în termen de 14 zile, sumele achitate, în cazurile în care se reziliază și contractul privind pachetul de servicii de călătorie în ansamblu. În cazul în care un furnizor de servicii de călătorie anulează sau nu furnizează un serviciu inclus într-un pachet, însă contractul privind pachetul de servicii de călătorie continuă să existe, dreptul la rambursare în termen de șapte zile are drept scop să le permită organizatorilor să asigure servicii alternative.

- (14) În anumite situații, voucherele opționale pot servi drept alternativă utilă la rambursări. Voucherele pot oferi mai multă flexibilitate organizatorilor, în special atunci când aceștia sunt nevoiți să efectueze numeroase rambursări într-o perioadă scurtă de timp. În același timp, voucherele pot fi o soluție acceptabilă pentru călătorii care nu au nevoie de o rambursare imediată, cu condiția să existe garanții juridice specifice. Prin urmare, ar trebui să fie stabilite norme clare pentru astfel de garanții. Respectivul garanții ar trebui să includă informații obligatorii privind caracterul opțional și alte caracteristici ale voucherului, inclusiv informații clare cu privire la faptul că dreptul călătorului la rambursare este suspendat numai în cazul în care acesta acceptă în mod expres voucherul. Cerința potrivit căreia călătorul trebuie să accepte în mod expres voucherul înseamnă că acceptul nu poate fi implicit, ci trebuie să fie exprimat în mod activ de către călător. Un astfel de accept ar trebui să fie exprimat folosind un suport durabil. Voucherele ar trebui să fie emise folosind un suport durabil și ar trebui să includă informații privind caracteristicile voucherului și drepturile călătorului. Aceste informații ar trebui să includă cuantumul rambursării la care are dreptul călătorul (denumit în continuare „dreptul de rambursare al călătorului”) și valoarea voucherului. Organizatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a crește atractivitatea voucherelor, propunând, de exemplu, un voucher de o valoare mai mare decât cea a dreptului de rambursare al călătorului. În astfel de cazuri, protecția în caz de insolvență ar trebui să fie limitată la valoarea care corespunde dreptului de rambursare al călătorului.

- (15) Din motive de securitate juridică, ar trebui să fie stabilite norme privind perioada de valabilitate a voucherelor și eventualele posibilități de prelungire a acesteia. De asemenea, este oportun să se prevadă că, pe perioada de valabilitate a unui voucher, dreptul de rambursare al călătorului este suspendat și să se precizeze cazurile în care o astfel de suspendare încetează, iar călătorul își redobândește respectivul drept de rambursare. Întrucât voucherele au o valoare monetară specifică, este oportun să se prevadă că acestea pot fi utilizate pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator, că pot fi folosite eşalonat și că pot fi transferate o singură dată, fără ca organizatorii să poată percepe un comision pentru transfer. Pentru ca un transfer să fie valabil, călătorul care transferă voucherul ar trebui să informeze organizatorul cu privire la identitatea beneficiarului transferului, astfel încât beneficiarul transferului să poată folosi voucherul sau să beneficieze de o rambursare. Ar trebui să fie posibil ca transferul să fie confirmat prin aplicarea unui marcaj pe voucher, fie fizic, fie electronic, pentru a indica în mod clar că transferul a avut loc.
- (16) Statele membre pot să prevadă mecanisme prin care să asigure rambursarea sumelor plătite de călători, în conformitate cu cerințele legale, în cazurile în care pachetele sunt anulate ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și organizatorii nu își pot respecta obligațiile de rambursare. Pentru mai multă transparență, statele membre care introduc sau mențin astfel de mecanisme ar trebui să fie obligate să aducă existența acestora la cunoștința Comisiei și a punctelor de contact centrale ale celorlalte state membre. În mod normal, astfel de mecanisme sunt finanțate exclusiv prin contribuții din partea organizatorilor. Ele pot fi cofinanțate de statele membre numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător, iar introducerea lor nu aduce atingere normelor Uniunii privind ajutoarele de stat.

- (17) Ar trebui să se clarifice faptul că rezilierea unui contract privind pachetul de servicii de călătorie este posibilă în cazul în care se poate preconiza în mod rezonabil că executarea contractului respectiv va fi afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Evaluarea măsurii în care circumstanțele inevitabile și extraordinare vor avea efecte semnificative asupra executării pachetului ar trebui să se bazeze pe o previziune, la momentul rezilierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie, a probabilității ca circumstanțele inevitabile și extraordinare să aibă consecințe semnificative asupra executării pachetului, ceea ce necesită o evaluare de la caz la caz. În cazul în care un călător reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie, o astfel de evaluare ar trebui să fie efectuată din punctul de vedere al unui călător obișnuit care este suficient de bine informat și suficient de atent și avizat, pe baza informațiilor disponibile la data rezilierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie în cauză. Efectele circumstanțelor inevitabile și extraordinare care se produc la locul de plecare, la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia, ori care afectează călătoria către sau dinspre destinație, inclusiv diferitele locuri legate de călătoria spre destinație și călătoria de întoarcere în cauză, ar trebui să fie luate în considerare în cazul în care afectează semnificativ executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Prin „loc de plecare” ar trebui să se înțeleagă locul unde începe executarea serviciilor de călătorie, în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Circumstanțele care afectează numai călătoria spre destinație sau călătoria de întoarcere nu ar trebui să fie luate în considerare dacă respectiva călătorie nu face parte din contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cum ar fi transportul pasagerului la locul de plecare convenit. Circumstanțele cunoscute deja călătorului sau pe care acesta le poate anticipa la momentul încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie și care nu s-au înrăutățit semnificativ între timp nu pot constitui temeiul exercitării dreptului de reziliere a contractului respectiv fără plata unui comision de reziliere.

- (18) Printre circumstanțele inevitabile și extraordinare se numără situații obiective cum ar fi războaiele, alte probleme grave de securitate precum terorismul, riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum declanșarea unei epidemii grave la locul de destinație al călătoriei sau dezastre naturale precum inundațiile, cutremurele sau condițiile meteorologice, care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație, astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Circumstanțele inevitabile și extraordinare nu ar trebui să includă numai circumstanțele care fac imposibilă, în mod obiectiv, executarea unui pachet, ci și circumstanțele care, fără a împiedica o astfel de executare, înseamnă că pachetul nu poate fi executat fără a expune călătorii în cauză unor riscuri la adresa sănătății și siguranței lor. În acest context, anumite riscuri pot afecta anumite grupuri de călători în mod deosebit de grav, din cauza vulnerabilității lor.

- (19) Declarațiile sau recomandările oficiale emise de autoritățile competente ale unui stat membru prin care călătorii sunt sfătuiți să nu călătorească într-o anumită regiune pot avea, prin natura lor, o forță probantă importantă în legătură cu apariția, în țările la care se referă, a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și în legătură cu consecințele acestora pentru executarea pachetului în cauză. Astfel de declarații sau recomandări sau faptul că restricții grave vor fi impuse călătorilor odată ajunși la locul de destinație al călătoriei ori, după întoarcerea din călătorie sau din vacanță, în statul membru de reședință sau de plecare, cum ar fi cerințe de rămânere în carantină pentru o lungă perioadă, pot fi, prin urmare, împreună cu alți factori, elemente importante care trebuie să fie luate în considerare atunci când se determină dacă rezilierea unui contract privind un pachet de servicii de călătorie prin invocarea unor circumstanțe inevitabile și extraordinare este justificată. Relevanța declarațiilor sau a recomandărilor oficiale specifice pentru rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie în cauză ar trebui să fie examinată de la caz la caz, ținând seama, printre alți factori, de natura circumstanțelor respective și de perioada de timp care separă rezilierea contractului respectiv de data la care executarea pachetului era prevăzută să înceapă și, prin urmare, de probabilitatea ca aceste circumstanțe să se fi schimbat semnificativ. Cu toate acestea, existența unor astfel de declarații sau recomandări nu ar trebui să fie o condiție impusă pentru a se putea stabili existența unor circumstanțe inevitabile și extraordinare sau pentru a se determina consecințele unor astfel de circumstanțe asupra executării pachetului.

- (20) De asemenea, ar trebui să se clarifice faptul că perioada de rambursare de 14 zile declanșată prin rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie se aplică indiferent dacă călătorul solicită sau nu în mod expres rambursarea.
- (21) Pentru a se asigura o protecție eficace și uniformă a călătorilor și condiții de concurență echitabile pentru organizatori, ar trebui să se prevadă că protecția în caz de insolvență a organizatorilor acoperă toate plățile efectuate de călători sau în numele acestora în eventualitatea insolvenței organizatorului, inclusiv cazurile în care un călător avea dreptul la rambursare sau primise un voucher de la organizator înainte de insolvența acestuia.
- (22) În limitele parametrilor stabiliți în Directiva (UE) 2015/2302, statele membre ar trebui să definească sistemele de protecție în caz de insolvență aplicabile pe teritoriul lor, inclusiv procedurile asociate și metodele de furnizare a informațiilor privind protecția în caz de insolvență prin intermediul celor mai eficiente canale de comunicare disponibile. Este important să se solicite ca, de îndată ce se produce o insolvență, călătorilor să li se furnizeze toate informațiile necesare. În consecință, statele membre ar trebui să desemneze entitatea sau entitățile relevante, responsabile pentru furnizarea informațiilor necesare.

- (23) Pentru a se asigura în orice moment eficacitatea protecției în caz de insolvență pentru călători, ar trebui să se prevadă că garanția este suficientă pentru acoperirea costurilor de rambursare și, după caz, de repatriere. O astfel de garanție ar trebui să țină seama de faptul că insolvența ar putea surveni într-un moment în care organizatorul deține cel mai mare cuantum al plăților. Ar trebui să se țină seama de posibilele creșteri ale cuantumurilor respective ca urmare a unui volum mai mare de pachete vândute într-o perioadă dată comparativ cu volumul anticipat al vânzărilor. Este necesar să se clarifice că statele membre ar trebui să supravegheze mecanismele de protecție în caz de insolvență a organizatorilor și să monitorizeze disponibilitatea soluțiilor de protecție în caz de insolvență. Atunci când este necesar pentru a asigura o protecție eficace în caz de insolvență, statele membre ar trebui să poată impune mecanisme suplimentare, cum ar fi un fond de rezervă, pentru a completa, de exemplu, protecția oferită de polițele de asigurare. În mod normal, astfel de fonduri de rezervă ar trebui să fie finanțate exclusiv prin contribuții din partea organizatorilor și ar trebui să fie cofinanțate de statele membre numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător. În cazul în care astfel de măsuri implică ajutoare de stat, se aplică normele Uniunii privind ajutoarele de stat.
- (24) În ceea ce privește rambursarea plăților efectuate de călători în caz de insolvență a unui organizator, ar trebui să se precizeze mai în detaliu termenul în care urmează să fie efectuate astfel de rambursări după depunerea documentelor necesare. Informațiile care urmează să fie furnizate călătorilor în caz de insolvență a unui organizator ar trebui să includă informații privind documentele pe care călătorii trebuie să le prezinte pentru a solicita rambursarea plăților lor. Călătorilor ar trebui să li se solicite să prezinte numai documentele necesare pentru examinarea cererii în conformitate cu prevederile naționale și ținând seama de exigențele entității sau autorității de resort responsabile de prelucrarea sigură și eficientă a cererilor de rambursare.

- (25) Este oportun, de asemenea, să se prevadă că statele membre au posibilitatea de a impune și comercianților cu amănuntul, nu numai organizatorilor, să contracteze o protecție în caz de insolvență.
- (26) Ar trebui să se clarifice faptul că punctele de contact centrale sunt responsabile pentru schimbul de informații legate de protecția în caz de insolvență și de aspectele conexe, inclusiv eventualele mecanisme prin care se asigură rambursarea la timp a sumelor achitate în cazul rezilierii contractelor privind pachetele de servicii de călătorie.

(27) Este important pentru călători să fie informați în mod corespunzător cu privire la drepturile lor, să poată înțelege informațiile care le sunt furnizate și să aibă acces la respectivele informații când au nevoie de ele. Prin urmare, ar trebui efectuate anumite modificări privind cerințele de informare precontractuală, conținutul contractelor privind pachetele de servicii de călătorie și formularele cu informații standard prevăzute în anexa I la Directiva (UE) 2015/2302. De exemplu, respectivele formulare cu informații standard ar trebui să precizeze care este comerciantul responsabil pentru efectuarea rambursărilor în cazul rezilierii unui contract privind un pachet de servicii de călătorie. Dreptul la rezilierea unui contract privind un pachet de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare ar trebui să fie prezentat în paralel cu posibilitatea de reziliere a contractului respectiv sub rezerva unui comision de reziliere. În plus, organizatorii ar trebui să aibă obligația de a atașa la contractul privind pachetul de servicii de călătorie formularul cu informații standard, astfel încât acesta să fie disponibil călătorilor după încheierea contractului respectiv, împreună cu datele de contact ale comercianților relevanți. Informațiile ar trebui să fie furnizate călătorilor într-un mod clar și ușor de înțeles și, după caz, în conformitate cu cerințele de accesibilitate prevăzute în Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului⁶. Ar trebui să fie reamintit faptul că, în situațiile în care serviciile în cauză intră în domeniul de aplicare al Directivei (UE) 2019/882, accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități urmează să fie asigurată în conformitate cu cerințele de accesibilitate prevăzute în anexa I la directiva respectivă.

⁶ Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Pentru a spori eficacitatea Directivei (UE) 2015/2302, organizatorii ar trebui să aibă obligația de a respecta anumite standarde atunci când soluționează plângeri, inclusiv obligația de a confirma recepționarea plângerii în termen de șapte zile și de a furniza un răspuns motivat în termen de 60 de zile. În cazurile în care comunicarea se face prin poștă, ar trebui să se considere că organizatorul a respectat obligațiile respective dacă data ștampilei poștei se încadrează în perioadele respective.

(29) Accesul la mecanisme echitabile și eficiente de soluționare a litigiilor este, de asemenea, important pentru asigurarea respectării drepturilor călătorilor în temeiul Directivei (UE) 2015/2302. Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului⁷, care stabilește cerințele minime aplicabile organismelor de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum care trebuie să existe în fiecare stat membru, se aplică, de asemenea, litigiilor dintre călători și comercianți reglementate de Directiva (UE) 2015/2302. Directiva (UE) 2025/2647 a Parlamentului European și a Consiliului⁸, care modifică Directiva 2013/11/UE cu scopul de a consolida accesul consumatorilor la SAL, obligă statele membre să promoveze participarea comercianților și a consumatorilor la mecanismele SAL. În considerentele sale se menționează că ar trebui să se acorde o atenție deosebită participării comercianților și consumatorilor la mecanismele SAL în anumite sectoare. Ar trebui să fie în continuare obligatoriu ca contractele privind pachetele de servicii de călătorie să conțină informații privind mecanismele SAL stabilite în temeiul Directivei 2013/11/UE și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul în cauză. Comercianții ar trebui să informeze călătorii cu privire la mecanismele SAL disponibile și atunci când resping o plângere primită de la un călător.

⁷ Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Directiva (UE) 2025/2647 a Parlamentului European și a Consiliului din 16 decembrie 2025 de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828 ca urmare a desființării Platformei europene de soluționare online a litigiilor (JO L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și se conformează principiilor recunoscute de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Prezenta directivă respectă în special libertatea de a desfășura o activitate comercială, prevăzută la articolul 16 din cartă, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul Uniunii, în conformitate cu articolul 38 din cartă.
- (31) Comisia ar trebui să înainteze Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive în termen de cinci ani de la intrarea sa în vigoare. Deși s-a evaluat cu atenție impactul prezentei directive asupra întreprinderilor de turism, inclusiv asupra organizatorilor care sunt microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii, este oportun ca raportul respectiv să țină seama de impactul aplicării directivei asupra organizatorilor care aparțin acestei categorii. În plus, raportul respectiv ar trebui să includă o evaluare a aplicării articolului 5a din Directiva (UE) 2015/2302. Dacă este necesar, raportul ar trebui să fie însoțit de propuneri legislative.

- (32) Întrucât obiectivul prezentei directive, și anume aducerea unei contribuții la funcționarea corespunzătoare a pieței interne în legătură cu pachetele de servicii de călătorie și la atingerea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor în sectorul respectiv, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre, dar, având în vedere amploarea și efectele sale, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri, în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivului respectiv.
- (33) Prin urmare, Directiva (UE) 2015/2302 ar trebui să fie modificată în consecință.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1
Modificarea Directivei (UE) 2015/2302

Directiva (UE) 2015/2302 se modifică după cum urmează:

1. Titlul se înlocuiește cu următorul text:

„Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului”.

2. Articolul 1 se înlocuiește cu următorul text:

„*Articolul 1*

Obiect

Scopul prezentei directive este de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor prin apropierea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre referitoare la contractele încheiate între călători și comercianți privind pachetele de servicii de călătorie, a anumitor aspecte ale contractelor încheiate între organizatorii de pachete și furnizorii de servicii de călătorie, precum și a unor cerințe specifice de informare aplicabile în anumite cazuri care nu conduc la crearea unui pachet.”

3. Articolul 2 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Prezenta directivă se aplică pachetelor oferite spre vânzare sau vândute călătorilor de către comercianți și cerințelor specifice de informare aplicabile în anumite cazuri care nu conduc la crearea unui pachet. Aceasta se aplică, de asemenea, dreptului organizatorilor de a primi o rambursare din partea furnizorilor de servicii de călătorie în cazul anulării sau nefurnizării unui serviciu care face parte dintr-un pachet de servicii de călătorie.”;

(b) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Prezenta directivă nu se aplică:

- (a) pachetelor care acoperă o perioadă mai scurtă de 24 de ore, cu excepția situației în care acestea includ cazare peste noapte;
- (b) pachetelor oferite ocazional și pe o bază nonprofit și numai unui grup restrâns de călători;
- (c) pachetelor cumpărate în temeiul unui acord general pentru organizarea de călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică acționând în scopuri legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa.”

4. Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) punctul 2 se înlocuiește cu următorul text:

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

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

- (iv) combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie; sau
- (v) cumpărate de un comerciant diferit sau de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care datele cu caracter personal ale călătorului prin care călătorul poate fi identificat ca parte contractantă se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți și se încheie un contract cu acest alt comerciant sau cu acești alți comercianți în termen de cel mult 24 de ore de la confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie.

O combinație de servicii de călătorie în care nu mai mult decât unul dintre tipurile de servicii de călătorie menționate la punctul 1 litera (a), (b) sau (c) este combinat cu unul sau mai multe servicii turistice menționate la punctul 1 litera (d) nu constituie un pachet dacă aceste din urmă servicii:

- (a) nu reprezintă cel puțin 25 % din valoarea combinației, nu sunt promovate drept caracteristică esențială a combinației și nu constituie în niciun alt fel o astfel de caracteristică; sau
- (b) sunt selectate și cumpărate doar după începerea executării unui serviciu de călătorie menționat la punctul 1 litera (a), (b) sau (c);”;

(b) punctul 5 se elimină;

(c) punctul 7 se înlocuiește cu următorul text:

„7. «comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau orice persoană juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează în calitate de organizator, de comerciant cu amănuntul sau de furnizor de servicii de călătorie, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele său sau pe seama sa, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, de meseria sau profesia sa, în legătură cu contractele care fac obiectul prezentei directive;”;

(d) punctul 12 se înlocuiește cu următorul text:

„12. «circumstanțe inevitabile și extraordinare» înseamnă circumstanțe obiective care nu pot fi controlate de partea care invocă astfel de circumstanțe și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile;”.

5. La articolul 5, alineatul (1) se modifică după cum urmează:

(a) la litera (a), punctul (viii) se înlocuiește cu următorul text:

„(viii) dacă serviciile de călătorie incluse în pachet sunt, în general, accesibile persoanelor cu mobilitate redusă, indiferent dacă mobilitatea redusă respectivă are drept cauză o dizabilitate sau are alte cauze și indiferent dacă mobilitatea redusă respectivă este permanentă sau temporară, și, la cererea călătorului, informații suplimentare referitoare la accesibilitate sau la gradul de adecvare a pachetului din perspectiva nevoilor specifice comunicate de călător;”;

(b) litera (b) se înlocuiește cu următorul text:

„(b) denumirea comercială și adresa geografică a organizatorului și, după caz, ale comerciantului cu amănuntul, precum și numărul de telefon și, după caz, adresa de e-mail ale acestora, care să permită călătorului să contacteze rapid organizatorul și, după caz, comerciantul cu amănuntul și să comunice efectiv cu aceștia;”;

(c) litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) modalitățile de plată, inclusiv orice puncte de fidelitate existente sau alte beneficii acordate prin sisteme de recompense, precum și orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;”;

(d) litera (f) se înlocuiește cu următorul text:

„(f) informații generale relevante despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țările de destinație și de tranzit;”;

(e) litera (g) se înlocuiește cu următorul text:

„(g) informații privind dreptul călătorului de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unui comision de reziliere adecvat și justificabil sau, după caz, a comisionului de reziliere standardizat solicitat de organizator, în conformitate cu articolul 12 alineatul (1), și informații privind dreptul călătorului de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, în conformitate cu articolul 12 alineatul (2);”.

6. Se introduce următorul articol:

„Articolul 5a

Informații precontractuale în situații de rezervare specifice

- (1) Fără a aduce atingere articolului 23, în situațiile de rezervare care nu conduc la crearea unui pachet și în cazul în care un comerciant invită călătorul să cumpere un tip de serviciu de călătorie suplimentar pentru aceeași călătorie sau vacanță, comerciantul informează călătorul, la momentul invitației respective, într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat că, în cazul în care călătorul acceptă ulterior să plătească pentru un tip de serviciu de călătorie suplimentar după ce a acceptat să plătească pentru primul tip de serviciu de călătorie, primul tip de serviciu de călătorie și tipul de serviciu de călătorie suplimentar nu vor constitui un pachet, iar călătorul nu va beneficia de drepturile aplicabile pachetelor în temeiul prezentei directive.
- (2) În cazul în care un comerciant face invitația menționată la alineatul (1) înainte de acceptul călătorului de a plăti pentru un prim tip de serviciu de călătorie, dar nu furnizează informațiile menționate la alineatul respectiv, iar călătorul acceptă ulterior să plătească pentru un astfel de tip de serviciu de călătorie suplimentar la același punct de vânzare în termen de 24 de ore de la acceptul său de a plăti pentru primul tip de serviciu de călătorie, serviciile de călătorie în cauză constituie un pachet, iar comerciantul este considerat organizatorul pachetului respectiv.”

7. Articolul 7 se modifică după cum urmează:

(a) la alineatul (2), litera (b) se înlocuiește cu următorul text:

„(b) informații din care să reiasă că:

- (i) organizatorul este responsabil pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie în conformitate cu articolul 13, pentru eventualele rambursări datorate ca urmare a rezilierii sau a modificării contractului respectiv și pentru acordarea de asistență, în conformitate cu articolul 16, în cazul în care călătorul se află în dificultate;
- (ii) după caz, călătorul poate să contacteze și organizatorul prin intermediul comerciantului cu amănuntul.”;

(b) la alineatul (2), litera (g) se înlocuiește cu următorul text:

„(g) informații privind modalitățile de soluționare a plângerilor, inclusiv limba sau limbile în care poate fi depusă și va fi soluționată o plângere, și adresa poștală sau de e-mail la care pot fi depuse plângerile, precum și informații privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) în temeiul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului* și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul;

* Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

(c) se introduce următorul alineat:

„(2a) Formularul cu informații relevant prevăzut în anexa I se atașează la contractul privind pachetul de servicii de călătorie și se pune la dispoziția călătorului pe un suport durabil în momentul încheierii contractului. Contractul privind pachetul de servicii de călătorie conține o trimitere clară la respectivul formular cu informații.”

8. Articolul 12 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre asigură călătorului dreptul de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie în temeiul prezentului alineat, călătorul poate fi obligat să plătească organizatorului un comision de reziliere adecvat și justificabil, cu condiția ca în contract să se prevadă că se poate percepe un astfel de comision.

Contractul privind pachetul de servicii de călătorie menționat la primul paragraf poate să prevadă:

- (a) comisioane de reziliere standardizate rezonabile, în funcție de data rezilierii contractului înainte de începerea executării pachetului și în funcție de economiile de costuri și de veniturile preconizate, generate de utilizarea alternativă a serviciilor de călătorie, sub formă de sume fixe sau de procentaje din prețul pachetului sau printr-o metodă de calcul similară; sau
- (b) faptul că valoarea comisionului de reziliere corespunde fie prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile relevante generate de utilizarea alternativă a serviciilor de călătorie, fie unui quantum mai mic, după cum convin părțile.

În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie prevede că se poate percepe un comision de reziliere, dar nu conține alte precizări, valoarea comisionului de reziliere corespunde fie prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile relevante generate de utilizarea alternativă a serviciilor de călătorie, fie unui quantum mai mic, după cum convin părțile.

La cererea călătorului, organizatorul prezintă o justificare pentru comisioanele de reziliere aplicabile.”;

(b) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) În pofida alineatului (1), călătorul are dreptul să rezilieze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului fără a plăti niciun comision de reziliere, în cazul în care se poate preconiza în mod rezonabil că executarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie va fi afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de plecare, la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia, sau care afectează călătoria călătorului către sau dinspre locul de destinație. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este reziliat în conformitate cu prezentul alineat, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la despăgubiri suplimentare.”;

(c) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Organizatorul efectuează orice rambursare necesară în temeiul alineatelor (2) și (3) sau, în ceea ce privește alineatul (1), rambursează orice plată efectuată de către călător sau în numele acestuia pentru pachetul respectiv, din care se scade comisionul de reziliere adecvat și justificabil. Organizatorul efectuează astfel de restituiri sau rambursări către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, fără a fi necesară o cerere prealabilă din partea călătorului. În cazul în care detaliile de plată ale călătorului nu mai sunt valabile, termenul de rambursare de 14 zile începe să curgă din momentul în care călătorul furnizează organizatorului detaliile de plată corecte.

În cazul în care, în termen de 14 zile de la rezilierea unui contract privind un pachet de servicii de călătorie în temeiul alineatului (1), (2) sau (3), organizatorul și călătorul convin asupra unui pachet de substituție de o calitate echivalentă sau superioară, călătorul nu are dreptul la restituire sau rambursare. În cazul în care călătorul acceptă un pachet de substituție de o calitate mai scăzută sau cu un cost mai mic, organizatorul rambursează călătorului, în termen de cel mult 14 zile de la acordul asupra pachetului de substituție, suma corespunzătoare diferenței dintre prețul mai mare plătit și prețul mai mic al pachetului de substituție.

Statele membre care introduc sau mențin mecanisme menite să asigure efectuarea rambursărilor către călători în termenul prevăzut la primul paragraf de la prezentul alineat, în urma rezilierii unor contracte privind pachetele de servicii de călătorie în conformitate cu alineatele (2) și (3) de la prezentul articol, informează Comisia și punctele de contact centrale ale celorlalte state membre menționate la articolul 18 alineatul (2), cu privire la mecanismele respective.”

9. Se introduce următorul articol:

„Articolul 12a

Vouchere

- (1) Statele membre se asigură că, în cazul în care un contract privind un pachet de servicii de călătorie este reziliat în temeiul articolului 10, 11 sau 12, organizatorul are dreptul de a oferi călătorului posibilitatea de a accepta, în locul rambursării, un voucher care corespunde cel puțin cuantumului rambursării la care are dreptul călătorul (denumit în continuare «dreptul de rambursare al călătorului»). Organizatorul poate oferi un voucher de o valoare mai mare decât dreptul de rambursare al călătorului.
- (2) Călătorul poate utiliza voucherul pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator și, de asemenea, îl poate utiliza eșalonat.
- (3) Atunci când rezervă servicii de călătorie, deținătorii de vouchere nu sunt supuși de către organizatori unui tratament mai puțin favorabil decât alți călători.

- (4) Atunci când oferă un voucher unui călător și înainte ca acesta să îl accepte în mod expres, organizatorul îl informează pe călătorul respectiv într-un mod clar și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:
- (a) faptul că au dreptul la rambursare în termen de 14 zile și că nu sunt obligați să accepte un voucher;
 - (b) valoarea voucherului;
 - (c) valoarea dreptului de rambursare al călătorului și faptul că suma respectivă beneficiază de protecția împotriva insolvenței organizatorului;
 - (d) faptul că voucherul poate fi utilizat în întregime sau eșalonat, că poate fi utilizat pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator și că, în cazul în care voucherul este utilizat pentru rezervarea unui singur serviciu de călătorie, contractul respectiv nu va beneficia de protecția prevăzută în prezenta directivă;
 - (e) perioada de valabilitate a voucherului;
 - (f) faptul că voucherul poate fi transferat o singură dată și că transferul este gratuit;
 - (g) faptul că, în cazul în care voucherul nu a fost utilizat până la sfârșitul perioadei sale de valabilitate până la valoarea totală a dreptului de rambursare al călătorului, călătorului urmează să i se plătească suma restantă din dreptul de rambursare respectiv în termen de 14 zile de la sfârșitul perioadei de valabilitate respective fără a fi necesară o cerere prealabilă.

- (5) Voucherul se emite pe un suport durabil și conține informațiile enumerate la alineatul (4) literele (b)-(g), într-un mod clar și ușor de înțeles. Acesta indică, de asemenea, denumirea comercială a organizatorului, informațiile pe care călătorii trebuie să le furnizeze organizatorului pentru ca transferul către o altă persoană să fie valabil, precum și data de începere și data de încheiere a perioadei de valabilitate.
- (6) Voucherul este valabil pentru o perioadă de maximum 12 luni de la data la care călătorul îl acceptă în mod expres în conformitate cu alineatul (4). Respectiva perioadă de valabilitate poate fi prelungită o singură dată, cu până la 12 luni, cu condiția ca ambele părți să își consemneze în mod expres pe un suport durabil acordul pentru prelungirea respectivă.
- (7) Dreptul de rambursare al călătorului se suspendă pe parcursul perioadei de valabilitate a voucherului, cu condiția ca respectivul călător să fi primit informațiile menționate la alineatul (4) și să fi consemnat în mod expres pe un suport durabil faptul că acceptă voucherul în locul unei rambursări. Părțile pot conveni asupra unei rambursări integrale sau parțiale în orice moment înainte de utilizarea sau expirarea voucherului. Dreptul de rambursare al călătorului expiră atunci când voucherul a fost utilizat până la valoarea totală a dreptului de rambursare respectiv.
- (8) Suspendarea dreptului de rambursare al călătorului încetează:
 - (a) la expirarea perioadei de valabilitate a voucherului, în cazul în care voucherul nu a fost utilizat până la valoarea dreptului de rambursare al călătorului; sau

- (b) atunci când, înainte de expirarea perioadei de valabilitate a voucherului, părțile convin asupra rambursării oricărei sume restante din dreptul de rambursare al călătorului; sau
 - (c) în caz de insolvență a organizatorului.
- (9) Organizatorul efectuează rambursarea către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la încetarea suspendării dreptului de rambursare al călătorului, în conformitate cu alineatul (8) literele (a) și (b), fără a fi necesară o cerere prealabilă din partea călătorului.
- (10) Călătorii pot transfera voucherul o singură dată. Transferul este valabil numai în cazul în care călătorul care transferă voucherul informează organizatorul, pe un suport durabil, cu privire la respectivul transfer și furnizează datele cu caracter personal ale beneficiarului transferului care sunt necesare pentru ca beneficiarul transferului să utilizeze voucherul sau să primească o rambursare la sfârșitul perioadei de valabilitate a voucherului. Organizatorul confirmă transferul voucherului, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil. Organizatorii nu pot percepe nicio taxă pentru transfer.”

10. Se introduce următorul articol:

„Articolul 16a

Soluționarea plângerilor

- (1) Organizatorul se asigură că poate fi contactat cu ușurință prin intermediul punctelor de contact indicate în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) litera (d) și că este în măsură să răspundă eficient la întrebările adresate de călători sau în numele acestora, în special la cele referitoare la acordarea de asistență în temeiul articolului 16, în cazul în care un călător se află în dificultate, sau referitoare la orice neconformitate care apare în cursul executării pachetului, precum și la măsurile de remediere prevăzute la articolul 13.
- (2) Organizatorul dispune, de asemenea, de mecanisme pentru soluționarea efectivă a altor tipuri de plângeri decât cele menționate la alineatul (1).

Organizatorul confirmă primirea unor astfel de plângeri, pe un suport durabil, în termen de șapte zile de la recepționarea acestora și oferă călătorului un răspuns motivat, pe un suport durabil, în termen de 60 de zile de la data plângerii.

Statele membre pot prevedea termene mai scurte decât cele menționate la al doilea paragraf de la prezentul alineat.

- (3) Cu excepția cazului în care admite integral plângerea călătorului, organizatorul îl informează pe acesta, în răspunsul motivat, cu privire la orice mecanisme SAL în temeiul Directivei 2013/11/UE aflate la dispoziția călătorului în chestiunea în cauză.”

11. Articolul 17 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 17

Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență

- (1) Statele membre se asigură că organizatorii stabiliți pe teritoriul lor oferă o garanție pentru rambursarea tuturor plăților efectuate de călători sau în numele acestora, în cazul insolvenței organizatorului. Respectiva garanție include protecția plăților efectuate, în cazul în care pachetul nu este executat fie în întregime, fie parțial, ca urmare a insolvenței organizatorului sau în cazul în care călătorul are dreptul la o rambursare. În cazul în care un călător primește un voucher, garanția se limitează la valoarea dreptului de rambursare al călătorului. În cazul în care în contractul privind pachetul de servicii de călătorie este inclusă călătoria de întoarcere, organizatorii asigură o garanție și pentru repatrierea călătorului. Se poate oferi continuarea pachetului.

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

- (2) Garanția prevăzută la alineatul (1) trebuie să fie efectivă și să acopere costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta trebuie să acopere cuantumurile plăților efectuate de călători sau în numele acestora în legătură cu pachetele, ținându-se seama de perioada scursă între primirea oricăror plăți și încheierea executării pachetelor, precum și de costul estimat al repatrierilor în caz de insolvență a organizatorului. Garanția trebuie să fie suficientă în orice moment pentru a acoperi costul rambursărilor și, după caz, al repatrierilor. Garanția ia în considerare faptul că ar putea surveni insolvențe atunci când organizatorii dețin cel mai mare cuantum al plăților. De asemenea, garanția ia în considerare eventualele variații ale volumului de pachete vândute.
- (3) Pentru a asigura eficacitatea protecției în caz de insolvență, statele membre supraveghează mecanismele de protecție în caz de insolvență ale organizatorilor stabiliți pe teritoriul lor și monitorizează disponibilitatea soluțiilor de protecție în caz de insolvență.
- (4) Călătorii beneficiază de protecția în caz de insolvență a organizatorului indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului și indiferent de statul membru în care este situată entitatea responsabilă de protecția în caz de insolvență.
- (5) Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența organizatorului, garanția este pusă la dispoziție gratuit pentru a se asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.

- (6) Călătorilor li se rambursează plățile fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult șase luni de la depunerea documentelor necesare pentru examinarea cererii lor.

În cazuri excepționale și justificate în mod corespunzător, inclusiv atunci când entitatea sau autoritatea responsabilă de prelucrarea cererii primește un număr excepțional de mare de cereri într-o perioadă scurtă de timp sau atunci când insolvența organizatorului afectează călători din mai multe state membre, rambursarea plăților se efectuează în termen de nouă luni de la depunerea documentelor necesare.

Statele membre pot prevedea termene mai scurte decât cele menționate la primul și al doilea paragraf.

- (7) Statele membre se asigură că, în cazul insolvenței unui organizator, călătorii sunt informați fără întârzieri nejustificate, prin canale de comunicare adecvate, cel puțin cu privire la:
- (a) insolvența organizatorului;
 - (b) denumirea și datele de contact ale entității responsabile de protecția în caz de insolvență sau, după caz, denumirea și datele de contact ale autorității competente;

- (c) drepturile călătorilor în legătură cu pachetele care deja au început sau care pot fi încă executate; și
 - (d) documentele pe care călătorii trebuie să le depună pentru a solicita o rambursare.
- (8) Fiecare stat membru se asigură că listele online în care sunt prezentați toți organizatorii și, după caz, comercianții cu amănuntul stabiliți pe teritoriul său și acoperiți de protecția în caz de insolvență în temeiul dispozițiilor naționale de transpunere a prezentei directive sunt accesibile publicului și sunt actualizate. Statele membre transmit Comisiei linkurile către site-urile cu listele lor atunci când notifică dispozițiile naționale de transpunere a prezentei directive și comunică fără întârziere Comisiei orice modificare a respectivelor linkuri. Comisia publică pe site-ul său o listă a linkurilor primite de la statele membre. Comisia actualizează lista respectivă fără întârzieri nejustificate ori de câte ori un stat membru îi comunică un nou link.
- (9) În cazul în care este justificat din perspectiva plăților primite de comercianții cu amănuntul, statele membre pot solicita ca, pe lângă organizatori, și comercianții cu amănuntul să contracteze o protecție în caz de insolvență, fără a aduce atingere articolului 13 alineatul (1) al doilea paragraf.”

12. Articolul 18 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Statele membre desemnează puncte de contact centrale pentru a facilita cooperarea administrativă și supravegherea organizatorilor care își desfășoară activitatea în diferite state membre și pentru a face schimb de informații cu privire la protecția în caz de insolvență și la orice mecanisme instituite pentru a asigura eficacitatea rambursărilor în urma rezilierii contractelor privind pachetele de servicii de călătorie. Statele membre notifică tuturor celorlalte state membre și Comisiei datele de contact ale respectivelor puncte de contact.”;

(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Punctele de contact centrale își pun la dispoziție reciproc toate informațiile necesare privind cerințele lor naționale de protecție în caz de insolvență și identitatea entității sau a entităților responsabile de protecția în caz de insolvență pentru anumiți organizatori stabiliți pe teritoriul lor.”;

(c) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Dacă au îndoieli cu privire la protecția în caz de insolvență a unui organizator, statele membre solicită clarificări din partea statului membru în care este stabilit organizatorul. Statele membre răspund solicitărilor din partea altor state membre cât mai rapid posibil, ținând seama de urgența și de complexitatea problemei. În orice caz, un prim răspuns include identitatea organizatorului sau, după caz, a comerciantului cu amănuntul și a entității sau entităților responsabile de protecția în caz de insolvență. Acest prim răspuns se transmite în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la primirea solicitării.”

13. Capitolul VI, conținând articolul 19, se elimină.

14. La articolul 21, primul paragraf se înlocuiește cu următorul text:

„Statele membre se asigură că comerciantul răspunde pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile acestuia și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare.”

15. Articolul 22 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 22

Dreptul la despăgubiri și dreptul organizatorilor la rambursare

- (1) În cazurile în care un organizator sau, în conformitate cu articolul 13 alineatul (1) al doilea paragraf sau cu articolul 20, un comerciant cu amănuntul plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește alte obligații care îi revin în temeiul prezentei directive, statele membre se asigură că organizatorul sau comerciantul cu amănuntul are dreptul de a pretinde despăgubiri de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a generat despăgubirea, reducerea prețului sau alte obligații.
- (2) Statele membre se asigură că, atunci când un furnizor de servicii de călătorie anulează sau nu furnizează un serviciu care face parte dintr-un pachet, respectivul furnizor de servicii rambursează organizatorului, în termen de șapte zile, toate plățile efectuate de organizator pentru serviciul respectiv. Termenul de șapte zile începe să curgă din ziua următoare anulării serviciului sau din ziua în care trebuia să fie prestat serviciul, luându-se în considerare data care survine mai întâi.”

16. La articolul 23, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

- „(1) Declarația unui organizator al unui pachet prin care afirmă că acționează exclusiv ca furnizor de servicii de călătorie, ca intermediar sau în orice altă capacitate sau că un pachet nu constituie un pachet nu exonerează organizatorul respectiv de obligațiile care îi revin în temeiul prezentei directive.”

17. Anexa I se înlocuiește cu textul prevăzut în anexa la prezenta directivă.
18. Anexa II se elimină.

Articolul 2

Raportarea de către Comisie și reexaminarea

Până la ... [cinci ani de la intrarea în vigoare a prezentei directive de modificare], Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive. Acest raport include, în special, o evaluare a aplicării articolului 5a din Directiva (UE) 2015/2302, introdus prin articolul 1 punctul 6 din prezenta directivă, și ia în considerare impactul asupra organizatorilor care sunt microîntreprinderi sau întreprinderi mici și mijlocii.

Raportul este însoțit, după caz, de propuneri legislative.

Articolul 3

Transpunere

- (1) Statele membre adoptă și publică, până la ... [28 de luni de la data intrării în vigoare a prezentei directive de modificare], dispozițiile necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre informează de îndată Comisia cu privire la acestea.

Statele membre aplică dispozițiile respective de la ... [34 de luni de la data intrării în vigoare a prezentei directive de modificare].

Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri.

- (2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 4
Intrarea în vigoare

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

Articolul 5
Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la ...,

Pentru Parlamentul European
Președinta

Pentru Consiliu
Președintele

ANEXĂ

„ANEXA I

Partea A

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie
atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri

PRINCIPALELE MELE DREPTURI ÎN CALITATE DE CĂLĂTOR

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dvs. este un pachet în înțelesul Directivei (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY, în calitate de organizator al acestui pachet, [și (după caz, în temeiul dreptului intern aplicabil) societatea XZ, în calitate de comerciant cu amănuntul,]¹ este [sunt] pe deplin responsabilă [responsabile] de executarea corespunzătoare a pachetului.

În plus, conform legii, plățile pe care le efectuați către societatea XY [și societatea YZ (dacă este cazul)]² sunt protejate și, în cazul în care călătoria de întoarcere este inclusă în pachet, repatrierea vă este garantată dacă această societate [aceste societăți]³ devine [devin] insolventă [insolvente].

Mai multe informații referitoare la principalele drepturi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302, inclusiv la modificări contractuale, anulări, rambursări, răspunderea în caz de executare necorespunzătoare și protecția în caz de insolvență, precum și la părțile care trebuie să fie contactate, pot fi obținute aici [a se furniza sub forma unui hyperlink].

¹ Alternativa corectă se stabilește de către statele membre ținând cont de transpunerea directivei.

² A se vedea nota de subsol 1.

³ A se vedea nota de subsol 1.

Făcând clic pe hyperlink, călătorul va primi următoarele informații:

Principalele drepturi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302

Informații

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale referitoare la pachet înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, inclusiv informații referitoare la preț și la plățile datorate în momentul rezervării.
- După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorii vor primi contractul pe un suport durabil (de exemplu, pe hârtie sau prin e-mail).

Comerciantul răspunzător și punctele de contact

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse într-un pachet. Respectivul comerciant este organizatorul pachetului, astfel cum este identificat în textul din caseta de mai sus și în contractul de servicii de călătorie. Contractul trebuie să conțină datele de contact ale organizatorului.
- Când pachetul este vândut prin intermediul unui comerciant cu amănuntul (de exemplu, o agenție de turism), călătorii au și posibilitatea de a contacta comerciantul cu amănuntul în cazul unor probleme sau pentru a transmite mesaje organizatorului. Datele de contact ale comerciantului cu amănuntul sunt furnizate, de asemenea, în contract. În funcție de dreptul intern aplicabil, și comercianții cu amănuntul pot răspunde pentru executarea pachetului.

- Călătorilor li se va pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau datele de contact ale unui punct de contact pentru a putea lua legătura cu organizatorul sau comerciantul cu amănuntul în timp ce se află în călătorie sau vacanță.

Transferul contractului

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, eventual contra unui comision. Călătorul trebuie să înștiințeze dinainte, într-un interval rezonabil, organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul.

Majorările de prețuri

- Prețul pachetului poate fi majorat, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, numai în cazul în care cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă posibilitatea de majorare este prevăzută în mod expres în contract. Dacă majorarea depășește 8 % din prețul pachetului, călătorii pot să rezilieze contractul, urmând, în acest caz, să își primească banii înapoi. Dacă organizatorul își rezervă, în contract, dreptul de a majora prețul, călătorii au dreptul la o reducere de preț în cazul unei scăderi a costurilor relevante.

Rezilierea contractului înainte de începerea executării unui pachet

- Călătorii pot rezilia contractul fără plata unui comision de reziliere și pot obține rambursarea completă a tuturor plăților efectuate dacă oricare dintre elementele esențiale ale pachetului s-a modificat în mod semnificativ sau dacă prețul a fost majorat cu peste 8 % din prețul pachetului.
- În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul responsabil pentru pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot rezilia contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti niciun comision de reziliere, în cazul în care călătoria sau vacanța este afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Constituie circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu, dezastrele naturale, problemele grave de securitate sau riscurile pentru sănătatea publică, care sunt în mod rezonabil susceptibile să afecteze pachetul.
- În plus, călătorii pot rezilia contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, inclusiv din motive personale, în schimbul achitării unui comision de reziliere adecvat și justificabil. Călătorii trebuie să fie informați cu privire la astfel de comisioane înainte de încheierea contractului și în cuprinsul contractului.

Rambursările

- În toate cazurile în care organizatorul sau călătorul anulează pachetul, călătorilor trebuie să li se ramburseze, în termen de 14 zile, sumele plătite (cu aplicarea eventualelor comisioane de reziliere), cu excepția cazului în care părțile convin asupra unui pachet de substituție în cadrul respectivului termen de 14 zile. Organizatorul pachetului este responsabil de efectuarea rambursărilor. În cazul în care este implicat un comerciant cu amănuntul și dacă dreptul intern aplicabil prevede acest lucru, și comerciantul cu amănuntul este responsabil de efectuarea rambursărilor.
- În cazul în care organizatorul oferă un voucher spre utilizare pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator în locul unei rambursări în termen de 14 zile, călătorii vor primi informații cu privire la drepturile pe care le au în legătură cu voucherul și pot alege dacă îl acceptă sau nu.

Problemele apărute în timpul călătoriei sau al vacanței

- Organizatorul este obligat să remedieze problemele apărute în cursul executării pachetului. Călătorii trebuie să informeze organizatorul cu privire la problemele cu care se confruntă.
- În cazul în care elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, organizatorul trebuie să ofere servicii alternative corespunzătoare, fără costuri suplimentare. Călătorii pot rezilia contractul fără plata vreunui comision în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate conform contractului, această situație afectează în mod substanțial executarea pachetului și organizatorul nu remediază problema.
- Sub rezerva condițiilor prevăzute în Directiva (UE) 2015/2302, călătorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a prețului sau la despăgubiri pentru daune sau la ambele, în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Organizatorul trebuie să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate, de exemplu prin furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și prin oferirea posibilității de a efectua comunicări la distanță.

Protecția în caz de insolvență

- În cazul în care organizatorul devine insolvent, se rambursează sumele plătite de călători. În unele state membre există o protecție în caz de insolvență și pentru plățile către comercianții cu amănuntul. Dacă organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolvent după începerea executării pachetului și dacă în pachet este inclusă călătoria de întoarcere, repatrierea călătorilor este garantată. Societatea XY a contractat protecție în caz de insolvență la societatea WX [entitatea responsabilă de protecția în caz de insolvență, de exemplu un fond de garantare sau o societate de asigurări]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) dacă serviciile de călătorie sunt refuzate din cauza insolvenței societății XY.

Directiva (UE) 2015/2302, astfel cum a fost transpusă în dreptul intern [[hyperlink](#)]

Partea B

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie
în alte situații decât cele care fac obiectul părții A

PRINCIPALELE MELE DREPTURI ÎN CALITATE DE CĂLĂTOR

Combi-nația de servicii de călătorie pusă la dispoziția dvs. este un pachet în înțelesul Directivei (UE) 2015/2302.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY, în calitate de organizator al acestui pachet, [și (după caz, în temeiul dreptului intern aplicabil) societatea XZ, în calitate de comerciant cu amănuntul,]⁴ este [sunt] pe deplin responsabilă [responsabile] de executarea corespunzătoare a pachetului.

În plus, conform legii, plățile pe care le efectuați către societatea XY [și societatea YZ (dacă este cazul)]⁵ sunt protejate și, în cazul în care călătoria de întoarcere este inclusă în pachet, repatrierea vă este garantată dacă această societate [aceste societăți]⁶ devine [devin] insolventă [insolvente].

Mai jos sunt prezentate mai multe informații referitoare la principalele drepturi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302, inclusiv la modificări contractuale, anulări, rambursări, răspunderea în caz de executare necorespunzătoare și protecția în caz de insolvență, precum și la părțile care trebuie să fie contactate.

⁴ Alternativa corectă se stabilește de către statele membre ținând cont de transpunerea directivei.

⁵ A se vedea nota de subsol 1.

⁶ A se vedea nota de subsol 1.

Informații

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale referitoare la pachet înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, inclusiv informații referitoare la preț și la plățile datorate în momentul rezervării.
- După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorii vor primi contractul pe un suport durabil (de exemplu, pe hârtie sau prin e-mail).

Comerciantul răspunzător și punctele de contact

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse într-un pachet. Respectivul comerciant este organizatorul pachetului, astfel cum este identificat în textul din caseta de mai sus și în contract. Contractul trebuie să conțină datele de contact ale organizatorului.
- Când pachetul este vândut prin intermediul unui comerciant cu amănuntul (de exemplu, o agenție de turism), călătorii au și posibilitatea de a contacta comerciantul cu amănuntul în cazul unor probleme sau pentru a transmite mesaje organizatorului. Datele de contact ale comerciantului cu amănuntul sunt furnizate, de asemenea, în contract. În funcție de dreptul intern aplicabil, și comercianții cu amănuntul pot răspunde pentru executarea pachetului.
- Călătorilor li se va pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau datele de contact ale unui punct de contact pentru a putea lua legătura cu organizatorul sau comerciantul cu amănuntul în timp ce se află în călătorie sau vacanță.

Transferul contractului

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, eventual contra unui comision. Călătorul trebuie să înștiințeze dinainte, într-un interval rezonabil, organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul.

Majorările de prețuri

- Prețul pachetului poate fi majorat, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, numai în cazul în care cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă posibilitatea de majorare este prevăzută în mod expres în contract. Dacă majorarea depășește 8 % din prețul pachetului, călătorii pot să rezilieze contractul, urmând, în acest caz, să își primească banii înapoi. Dacă organizatorul își rezervă, în contract, dreptul de a majora prețul, călătorii au dreptul la o reducere de preț în cazul unei scăderi a costurilor relevante.

Rezilierea contractului înainte de începerea executării unui pachet

- Călătorii pot rezilia contractul fără plata unui comision de reziliere și pot obține rambursarea completă a tuturor plăților efectuate dacă oricare dintre elementele esențiale ale pachetului s-a modificat în mod semnificativ sau dacă prețul a fost majorat cu peste 8 % din prețul pachetului.
- În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul responsabil pentru pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot rezilia contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti niciun comision de reziliere, în cazul în care călătoria sau vacanța este afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Constituie circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu, dezastrele naturale, problemele grave de securitate sau riscurile pentru sănătatea publică, care sunt în mod rezonabil susceptibile să afecteze pachetul.
- În plus, călătorii pot rezilia contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, inclusiv din motive personale, în schimbul achitării unui comision de reziliere adecvat și justificabil. Călătorii trebuie să fie informați cu privire la astfel de comisioane înainte de încheierea contractului și în cuprinsul contractului.

Rambursările

- În toate cazurile în care organizatorul sau călătorul anulează pachetul, călătorilor trebuie să li se ramburseze, în termen de 14 zile, sumele plătite (cu aplicarea eventualelor comisioane de reziliere), cu excepția cazului în care părțile convin asupra unui pachet de substituție în cadrul respectivului termen de 14 zile. Organizatorul pachetului este responsabil de efectuarea rambursărilor. În cazul în care este implicat un comerciant cu amănuntul și dacă dreptul intern aplicabil prevede acest lucru, și comerciantul cu amănuntul este responsabil de efectuarea rambursărilor.
- În cazul în care organizatorul oferă un voucher spre utilizare pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator în locul unei rambursări în termen de 14 zile, călătorii vor primi informații cu privire la drepturile pe care le au în legătură cu voucherul și pot alege dacă îl acceptă sau nu.

Problemele apărute în timpul călătoriei sau al vacanței

- Organizatorul este obligat să remedieze problemele apărute în cursul executării pachetului. Călătorii trebuie să informeze organizatorul cu privire la problemele cu care se confruntă.
- În cazul în care elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, organizatorul trebuie să ofere servicii alternative corespunzătoare, fără costuri suplimentare. Călătorii pot rezilia contractul fără plata vreunui comision în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate conform contractului, această situație afectează în mod substanțial executarea pachetului și organizatorul nu remediază problema.
- Sub rezerva condițiilor prevăzute în Directiva (UE) 2015/2302, călătorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a prețului sau la despăgubiri pentru daune sau la ambele, în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Organizatorul trebuie să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate, de exemplu prin furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și prin oferirea posibilității de a efectua comunicări la distanță.

Protecția în caz de insolvență

- În cazul în care organizatorul devine insolvent, se rambursează sumele plătite de călători. În unele state membre există o protecție în caz de insolvență și pentru plățile către comercianții cu amănuntul. Dacă organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolvent după începerea executării pachetului și dacă în pachet este inclusă călătoria de întoarcere, repatrierea călătorilor este garantată. Societatea XY a contractat protecție în caz de insolvență la societatea WX [entitatea responsabilă de protecția în caz de insolvență, de exemplu un fond de garantare sau o societate de asigurări]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) dacă serviciile de călătorie sunt refuzate din cauza insolvenței societății XY.

[Site-ul pe care este accesibilă Directiva (UE) 2015/2302, astfel cum a fost transpusă în dreptul intern.]

Partea C

Formular cu informații standard pentru cazul în care organizatorul transmite date unui alt comerciant în conformitate cu articolul 3 punctul 2 litera (b) punctul (v)

PRINCIPALELE MELE DREPTURI ÎN CALITATE DE CĂLĂTOR

Dacă încheiați un contract cu societatea AB în termen de cel mult 24 de ore de la primirea confirmării de rezervare din partea societății XY, serviciul de călătorie furnizat de XY și AB va constitui un pachet în înțelesul Directivei (UE) 2015/2302.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului.

În plus, conform legii, societatea XY deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, dacă transportul este inclus în pachet, pentru a vă asigura repatrierea dacă devine insolventă.

Mai multe informații referitoare la principalele drepturi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302, inclusiv la modificări contractuale, anulări, rambursări, răspunderea în caz de executare necorespunzătoare și protecția în caz de insolvență, precum și la părțile care trebuie să fie contactate pot fi obținute aici [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Făcând clic pe hyperlink, călătorul va primi următoarele informații:

Principalele drepturi în temeiul Directivei (UE) 2015/2302

Informații

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale referitoare la pachet înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, inclusiv informații referitoare la preț și la plățile datorate în momentul rezervării.
- După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorii vor primi contractul pe un suport durabil (de exemplu, pe hârtie sau prin e-mail).

Comerciantul răspunzător și punctele de contact

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse într-un pachet. Respectivul comerciant este organizatorul pachetului, astfel cum este identificat în textul din caseta de mai sus și în contract. Contractul trebuie să conțină datele de contact ale organizatorului.
- Călătorilor li se va pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau datele de contact ale unui punct de contact pentru a putea lua legătura cu organizatorul sau agentul de turism.

Transferul contractului

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, eventual contra unui comision. Călătorul trebuie să înștiințeze dinainte, într-un interval rezonabil, organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul.

Majorările de prețuri

- Prețul pachetului poate fi majorat, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, numai în cazul în care cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă posibilitatea de majorare este prevăzută în mod expres în contract. Dacă majorarea depășește 8 % din prețul pachetului, călătorii pot să rezilieze contractul, urmând, în acest caz, să își primească banii înapoi. Dacă organizatorul își rezervă, în contract, dreptul de a majora prețul, călătorii au dreptul la o reducere de preț în cazul unei scăderi a costurilor relevante.

Rezilierea contractului înainte de începerea executării unui pachet

- Călătorii pot rezilia contractul fără plata unui comision de reziliere și pot obține rambursarea completă a tuturor plăților efectuate dacă oricare dintre elementele esențiale ale pachetului s-a modificat în mod semnificativ sau dacă prețul a fost majorat cu peste 8 % din prețul pachetului.
- În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul responsabil pentru pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot rezilia contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti niciun comision de reziliere, în cazul în care călătoria sau vacanța este afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Constituie circumstanțe inevitabile și extraordinare, de exemplu, dezastrelor naturale, problemele grave de securitate sau riscurile pentru sănătatea publică, care sunt în mod rezonabil susceptibile să afecteze pachetul.

- În plus, călătorii pot rezilia contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, inclusiv din motive personale, în schimbul achitării unui comision de reziliere adecvat și justificabil. Călătorii trebuie să fie informați cu privire la astfel de comisioane înainte de încheierea contractului și în cuprinsul contractului.

Rambursările

- În toate cazurile în care organizatorul sau călătorul anulează pachetul, călătorilor trebuie să li se ramburseze, în termen de 14 zile, sumele plătite (cu aplicarea eventualelor comisioane de reziliere), cu excepția cazului în care părțile convin asupra unui pachet de substituție în cadrul respectivului termen de 14 zile. Organizatorul pachetului este responsabil de efectuarea rambursărilor. În cazul în care este implicat un comerciant cu amănuntul și dacă dreptul intern aplicabil prevede acest lucru, și comerciantul cu amănuntul este responsabil de efectuarea rambursărilor.
- În cazul în care organizatorul oferă un voucher spre utilizare pentru orice serviciu de călătorie oferit de organizator în locul unei rambursări în termen de 14 zile, călătorii vor primi informații cu privire la drepturile pe care le au în legătură cu voucherul și pot alege dacă îl acceptă sau nu.

Problemele apărute în timpul călătoriei sau al vacanței

- Organizatorul este obligat să remedieze problemele apărute în cursul executării pachetului. Călătorii trebuie să informeze organizatorul cu privire la problemele cu care se confruntă.

- În cazul în care elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, organizatorul trebuie să ofere servicii alternative corespunzătoare, fără costuri suplimentare. Călătorii pot rezilia contractul fără plata vreunui comision în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate conform contractului, această situație afectează în mod substanțial executarea pachetului și organizatorul nu remediază problema.
- Sub rezerva condițiilor prevăzute în Directiva (UE) 2015/2302, călătorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a prețului sau la despăgubiri pentru daune sau la ambele, în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Organizatorul trebuie să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate, de exemplu prin furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și prin oferirea posibilității de a efectua comunicări la distanță.

Protecția în caz de insolvență

- În cazul în care organizatorul devine insolvent, se rambursează sumele plătite de călători. În unele state membre există o protecție în caz de insolvență și pentru plățile către comercianții cu amănuntul. Dacă organizatorul sau, după caz, comerciantul cu amănuntul devine insolvent după începerea executării pachetului și dacă în pachet este inclusă călătoria de întoarcere, repatrierea călătorilor este garantată. Societatea XY a contractat protecție în caz de insolvență la societatea WX [entitatea responsabilă de protecția în caz de insolvență, de exemplu un fond de garantare sau o societate de asigurări]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) dacă serviciile de călătorie sunt refuzate din cauza insolvenței societății XY.

Directiva (UE) 2015/2302, astfel cum a fost transpusă în dreptul intern [hyperlink].”
