



EIROPAS SAVIENĪBA

EIROPAS PARLAMENTS

PADOME

Strasbūrā, 2026. gada 29. aprīlī
(OR. en)

2023/0435(COD)
LEX 2511

PE-CONS 4/1/26
REV 1

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

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA,
AR KO GROZA DIREKTĪVU (ES) 2015/2302,
LAI UZLABOTU CEĻOTĀJU AIZSARDZĪBAS EFEKTIVITĀTI UN VIENKĀRŠOTU UN
SKAIDROTU DAŽUS MINĒTĀS DIREKTĪVAS ASPEKTUS**

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES
DIREKTĪVA (ES) 2026/...**

(2026. gada 29. aprīlis),

**ar ko groza Direktīvu (ES) 2015/2302,
lai uzlabotu ceļotāju aizsardzības efektivitāti
un vienkāršotu un skaidrotu dažus minētās direktīvas aspektus**

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

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

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu¹,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru²,

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

² Eiropas Parlamenta 2026. gada 12. marta nostāja (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta) un Padomes 2026. gada 30. marta lēmums.

tā kā:

- (1) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302³ modernizēja komplekso ceļojumu tiesisko regulējumu, ņemot vērā tirgus attīstību un tehnoloģisko progresu. Minētās direktīvas mērķis bija pievērsties jauniem ceļojumu pakalpojumu rezervēšanas veidiem, tostarp individuāli pasūtītiem ceļojumu pakalpojumu apvienojumiem, uz kuriem neattiecas Padomes Direktīva 90/314/EEK⁴ vai kuri atradās “pelēkajā zonā” no juridiskā viedokļa, vienlaikus dažādos aspektos nostiprinot ceļotāju tiesības. Direktīvas (ES) 2015/2302 mērķis bija arī nodrošināt godīgāku konkurenci starp dažādu veidu ceļojumu uzņēmumiem, kas darbojas komplekso ceļojumu tirgū.
- (2) Lai sasniegtu minētos mērķus, Direktīva (ES) 2015/2302 paplašināja termina “komplekss pakalpojums” definīciju salīdzinājumā ar Direktīvu 90/314/EEK. Direktīva (ES) 2015/2302 sīkāk precizēja spēkā esošās ceļotāju tiesības un ieviesa jaunas tiesības, tostarp tiesības ceļotājiem saskaņā ar konkrētiem nosacījumiem nenovēršamu un ārkārtas apstākļu gadījumā izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu. Turklāt Direktīva (ES) 2015/2302 ieviesa jēdzienu “saistīts ceļojuma pakalpojums”.

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp.,
ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Padomes Direktīva 90/314/EEK (1990. gada 13. jūnijs) par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām (OV L 158, 23.6.1990., 59. lpp.,
ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Lai gan kopumā Direktīva (ES) 2015/2302 ir darbojusies labi, kopš tās piemērošanas sākuma 2018. gada 1. jūlijā ir konstatētas vairākas problēmas. Konkrēti, Covid-19 pandēmija un ar to saistītie valdību pasākumi būtiski ietekmēja gan ceļojumu nozari, gan ceļotājus un parādīja, ka būtu jāprecizē daži minētās direktīvas noteikumi, tostarp noteikumi par ceļotājiem sniedzamo informāciju.
- (4) Tāpēc ir jānovērš spēkā esošajos noteikumos konstatētās nepilnības, kā arī jāprecizē un jāvienkāršo daži jēdzieni un noteikumi, tādējādi uzlabojot Direktīvas (ES) 2015/2302 efektivitāti un sniedzot ieguvumus ceļotājiem un ceļojumu uzņēmumiem, kuru vidū ir liels skaits mikrouzņēmumu un mazo un vidējo uzņēmumu.
- (5) Kopumā tiek uzskatīts, ka Direktīvā (ES) 2015/2302 atjauninātā “kompleksā pakalpojuma” definīcija ir bijusi efektīva. Savukārt noteikumi par “saistītiem ceļojumu pakalpojumiem”, ko arī ieviesa minētā direktīva, ir ievērojami sarežģījuši tiesisko regulējumu, tostarp attiecībā uz ceļotājiem sniedzamo informāciju. Minētā papildu sarežģītība ir radījusi juridisko nenoteiktību attiecībā uz nošķirumu starp kompleksajiem pakalpojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kā arī starp saistītiem ceļojumu pakalpojumiem un atsevišķiem ceļojumu pakalpojumiem. Nav pierādījumu, ka minētie noteikumi par saistītiem ceļojumu pakalpojumiem būtu snieguši taustāmus ieguvumus ceļotājiem. Tāpēc ir lietderīgi vienkāršot Direktīvu (ES) 2015/2302, svītrojot noteikumus par saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, svītrojot tās II pielikumu, kas ietver saistītiem ceļojumu pakalpojumiem paredzētas piecas informācijas veidlapas, un veicot noteiktas korekcijas “kompleksa pakalpojuma” definīcijā.

- (6) “Kompleksa pakalpojuma” definīcijas pamatā būtu jāsauglabā princips, ka pastāv cieša saikne starp dažādiem ceļojuma pakalpojumiem, kas rezervēti viena un tā paša ceļojuma vai brīvdienu nolūkā.
- (7) Ceļotājiem būtu jāsaņem skaidra informācija par to, vai konkrēts ceļojuma pakalpojumu apvienojums ir komplekss pakalpojums, jo noteiktās rezervācijas situācijās ceļotājiem tas varētu nebūt skaidrs. Tāpēc, lai palielinātu juridisko noteiktību, ir jānosaka, ka rezervācijas situācijās, kad nav izpildīti kompleksā pakalpojuma nosacījumi, bet tirgotāji uzaicina ceļotājus iegādāties papildu ceļojuma pakalpojumu veidus tam pašam ceļojumam vai brīvdienām, tirgotājiem ir jāinformē ceļotāji par to, ka attiecīgie ceļojuma pakalpojumi nebūs komplekss pakalpojums un ka ceļotāji netiks aizsargāti saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302. Minētā prasība būtu jāpiemēro, ja uzaicinājums iegādāties papildu ceļojuma pakalpojumu veidus ir izteikts, pirms ceļotājs ir iegādājies pirmā veida ceļojuma pakalpojumu, bet arī, ja uzaicinājums ir izteikts pēc tam, kad ceļotājs ir rezervējis pirmā veida ceļojuma pakalpojumu. Gadījumos, kad uzaicinājums iegādāties papildu ceļojuma pakalpojumu veidus tiek izteikts, pirms ceļotājs ir pabeidzis pirmo rezervāciju, un ceļotājs pēc tam 24 stundu laikā tajā pašā tirdzniecības vietā rezervē attiecīgos ceļojuma pakalpojumus, starp minētajām rezervācijām pastāv cieša saikne pat tad, ja nav izpildīti visi “kompleksa pakalpojuma” nosacījumi, piemēram, nav uzrādīta kopīga vai viena cena vai nav izvēlēti ceļojuma pakalpojumi, pirms ceļotājs piekrīt veikt samaksu. Tāpēc, ja šādos gadījumos tirgotājs uzaicinājuma izteikšanas brīdī skaidri neinformē ceļotāju par to, ka ceļojuma pakalpojumu apvienojums nebūs komplekss pakalpojums, minētais apvienojums būtu jāuzskata par kompleksu pakalpojumu, kas aizsargāts saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302, un tirgotājs būtu jāuzskata par minētā kompleksā pakalpojuma organizatoru.

- (8) Rezervācijas situācijās, kad tirgotājs aicina ceļotāju iegādāties papildu ceļojuma pakalpojumus, būtu jāsaprot, ka “uzaicinājums” ir jebkura situācija, kad tirgotājs mudina vai rosina ceļotāju rezervēt papildu ceļojuma pakalpojuma veidu paredzētajam ceļojumam vai brīvdienām. Tas var būt, piemēram, e-pasts, kurā ir norādīta saite uz tiešsaistes rezervācijas iespēju, rezervācijas procesā integrēta uzvedne vai tālruņa zvans. Šādos gadījumos tirgotājs parasti sniedz ceļotājam vairākus piedāvājumus, pamatojoties uz ceļotāja interesēm konkrētā galamērķī un ceļojuma laikposmā. Ja šādi piedāvājumi tiek izteikti kā uzaicinājums veikt pirkumu, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK⁵, proti, komerciālās saziņas formā, kurā ir norādītas produkta vai pakalpojuma īpašības un cena, būtu jāuzskata, ka tā ir spēcīga norāde uz uzaicinājumu. Šādi piedāvājumi iegādāties ietver arī gadījumus, kad tirgotājs lūdz ceļotāju apliecināt interesi par papildu ceļojuma pakalpojumu veidiem tam pašam ceļojumam vai brīvdienām, lai piedāvājumus par minētajiem ceļojuma pakalpojumiem sniegtu tieši kopā ar pirmās rezervācijas apstiprinājumu vai pēc tā, piedāvājumus izsakot kā uzaicinājumu veikt pirkumu, kā definēts Direktīvā 2005/29/EK. No otras puses, vienkārša citu ceļojuma pakalpojumu rezervēšanas iespēju pieejamība tirgotāja tīmekļa vietnē vai lietotnē, vai tā uzņēmuma telpās, vispārīga atsauce uz šādām rezervēšanas iespējām vai ceļojuma pakalpojumu reklāma, ko izraisījuši metadati no iepriekšējiem ceļojuma pakalpojumu meklējumiem, nebūtu jāuzskata par pietiekamiem, lai tos uzskatītu par uzaicinājumu iegādāties papildu ceļojuma pakalpojumus.

⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (“Negodīgas komercprakses direktīva”) (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Ir pierādījies, ka viena no “kompleksa pakalpojuma” definīcijām ir pārāk šaura, proti, tā, kas minēta Direktīvas (ES) 2015/2302 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktā un kas prasa ceļotāja vārda, maksājuma informācijas un e-pasta adreses nosūtīšanu no viena tirgotāja citam. Tāpēc ir lietderīgi par “kompleksu pakalpojumu” uzskatīt dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu rezervācijas viena un tā paša ceļojuma vai brīvdienu vajadzībām, ja tirgotājs, kas ir pirmā līguma puse, ceļotāja personas datus, kuri ļauj ceļotāju identificēt kā līgumslēdzēju pusi, nosūta citam tirgotājam vai citiem tirgotājiem, kas ir otrā vai turpmākā līguma puses, un ja līgums vai līgumi ar citu tirgotāju vai tirgotājiem tiek noslēgti ne vēlāk kā 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprinājuma. Šādiem datiem būtu jāļauj attiecīgajiem tirgotājiem noteikt, ka attiecīgie līgumi ir noslēgti ar vienu un to pašu ceļotāju, un tie varētu ietvert, piemēram, ceļotāja vārdu, maksājuma informāciju, e-pasta adresi, tālruņa numuru vai sociālo mediju kontu. Par pietiekamiem nebūtu jāuzskata dati, kas neļauj attiecīgajiem tirgotājiem noteikt, ka viens un tas pats ceļotājs ir attiecīgo līgumu puse, piemēram, IP adrese, kas identificē ierīci. Atsauce uz ceļotāja personas datu nosūtīšanu ir paredzēta, lai definīciju padarītu atbilstošāku nākotnes vajadzībām. Šāda nodošana norāda uz ciešu saikni starp attiecīgajiem līgumiem un līdz ar to uz kompleksā pakalpojuma izveidi.

- (10) Attiecībā uz kompleksiem pakalpojumiem, kuros, piemēram, izmitināšana ir apvienota ar “citiem tūrisma pakalpojumiem”, bet kuri neietver pasažieru pārvadāšanu, vispārējais kritērijs “ievērojama daļa” no apvienojuma vērtības, kas piemērojams tūrisma pakalpojumiem, juridiskās noteiktības uzlabošanas nolūkā būtu jāaizstāj ar konkrētāku kritēriju, proti, “vismaz 25 %” no apvienojuma vērtības. Būtu arī jāatgādina, ka citi tūrisma pakalpojumi, kas ir neatņemama ceļojuma pakalpojumu sastāvdaļa, piemēram, citi tūrisma pakalpojumi, kas saistīti ar izmitināšanu, paši par sevi netiek uzskatīti par ceļojumu pakalpojumiem. Līdz ar to šādu pakalpojumu iekļaušana nevar būt pamats kompleksā pakalpojuma izveidei, pat ja to vērtība ir vismaz 25 % no kopīgās cenas. Direktīvas (ES) 2015/2302 apsvērumos ir sniegti tādu pakalpojumu piemēri, kurus var uzskatīt par ceļojuma pakalpojuma neatņemamu sastāvdaļu, piemēram, piekļuve konkrētiem uz vietas esošiem objektiem viesnīcās vai cita veida izmitināšanas vietās. Turklāt būtu jāatgādina, ka citi tūrisma pakalpojumi, kas tiek izvēlēti un nopirkti tikai pēc tam, kad ir sākta ceļojuma pakalpojuma sniegšana, piemēram, izmitināšana, nebūs par pamatu kompleksā pakalpojuma izveidei, pat ja to vērtība ir vismaz 25 % no kopējās cenas.

- (11) Kā izrādījās jo īpaši Covid-19 pandēmijas laikā, fakts, ka nav uzņēmumu savstarpējās attiecības reglamentējošu noteikumu attiecībā uz atmaksu komplekso pakalpojumu organizatoriem par ceļojuma pakalpojumu sniedzēju atceltiem vai neizpildītiem pakalpojumiem, ka nav noteikumu par vaučeriem un ir neskaidrība par to, vai uz atmaksas pieprasījumiem un vaučeriem par atceltajiem kompleksajiem pakalpojumiem attiecas aizsardzība maksātnespējas gadījumā, var radīt grūtības saistībā ar atmaksu ceļotājiem, jo īpaši gadījumos, kad nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ tiek atcelti daudzi pakalpojumi un tie skar daudzus ceļojumu galamērķus. Tādēļ ir svarīgi nodrošināt, ka ceļotāju maksājumi vienmēr, tostarp krīzes situācijās, ir efektīvi aizsargāti. Turklāt būtu jānodrošina, ka valstu aizsardzības sistēmas maksātnespējas gadījumā ir noturīgas un nodrošina vienādāku aizsardzības līmeni.
- (12) Lai gan Direktīva (ES) 2015/2302 prasa organizatoriem informēt ceļotājus par maksāšanas kārtību, tostarp par visiem veicamajiem pirmās iemaksas maksājumiem, tā neparedz nekādus noteikumus, kas ierobežotu šādu pirmās iemaksas summu vai reglamentētu atlikušās daļas samaksas grafiku. Dalībvalstis var reglamentēt šādus aspektus ar noteikumu, ka šādi noteikumi ir saskaņā ar Savienības tiesību aktiem.

- (13) Ja kompleksajā pakalpojumā iekļautais ceļojuma pakalpojums tiek atcelts vai netiek sniegts un attiecīgajam pakalpojuma sniedzējam ir samaksāti avansa maksājumi, organizatoriem vajadzētu būt tiesīgiem no ceļojuma pakalpojumu sniedzēja saņemt veikto maksājumu atmaksu septiņu dienu laikā. Minēto tiesību uz atmaksu mērķis ir nodrošināt organizatoriem iespēju izpildīt savu pienākumu atmaksāt ceļotājiem naudu 14 dienu laikā gadījumos, kad tiek izbeigts arī viss kompleksā ceļojuma līgums. Ja ceļojuma pakalpojuma sniedzējs atceļ vai nesniedz kompleksajā pakalpojumā iekļauto pakalpojumu, bet kompleksā ceļojuma līgums turpina būt spēkā, tiesības uz atmaksu septiņu dienu laikā sniedz organizatoriem iespēju nodrošināt alternatīvus pasākumus.

- (14) Noteiktās situācijās izvēles vaučeru piešķiršana ceļotājiem var būt noderīga alternatīva atmaksai. Vaučeri var nodrošināt lielāku elastību organizatoriem, jo īpaši tad, ja viņiem īsā laika posmā ir jāveic daudzas atmaksas. Tajā pašā laikā vaučeri var būt pieņemami ceļotājiem, kuriem nav nepieciešama tūlītēja naudas maksa, ar noteikumu, ka pastāv konkrētas juridiskas garantijas. Tādēļ būtu jāparedz skaidri noteikumi par šādām garantijām. Minētajām garantijām būtu jāietver obligāta informācija par vaučera brīvprātīgo raksturu un iezīmēm, tostarp skaidra informācija par to, ka ceļotāja tiesības uz atmaksu tiek apturētas tikai tādā gadījumā, ja ceļotājs skaidri pieņem vaučeru. Prasība, ka ceļotājam ir skaidri jāpieņem vaučers, nozīmē, ka pieņemšana nevar būt netieša, bet ka ceļotājam tā ir aktīvi jāpauž. Šāda pieņemšana būtu jāpauž, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju. Vaučeri būtu jāizdod, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, un tajos būtu jāiekļauj informācija par vaučera iezīmēm un ceļotāja tiesībām. Minētajā informācijā būtu jāiekļauj summa, ko ceļotājam ir tiesības saņemt kā atmaksu (“ceļotāja tiesības uz atmaksu”), un vaučera vērtība. Organizatoriem vajadzētu būt iespējai padarīt vaučerus pievilcīgākus, piemēram, palielinot to vērtību salīdzinājumā ar ceļotāja tiesībām uz atmaksu. Šādos gadījumos aizsardzībai maksātnespējas gadījumā nevajadzētu pārsniegt summu, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības.

- (15) Juridiskās noteiktības nolūkā būtu jāparedz noteikumi par vaučeru derīguma termiņu un jebkuru iespējamo pagarināšanu. Ir arī lietderīgi noteikt, ka vaučera derīguma termiņa laikā tiek apturētas ceļotāja tiesības uz atmaksu, un precizēt gadījumus, kad šāda apturēšana beidzas un ceļotājs atgūst minētās tiesības uz atmaksu. Tā kā vaučeriem ir konkrēta vērtība naudas izteiksmē, ir lietderīgi noteikt, ka tos var izlietot jebkuram organizatora piedāvātajam ceļojuma pakalpojumam, tos var izlietot pa daļām un tos var nodot tikai vienu reizi, par ko organizatori nevar iekasēt ar nodošanu saistītu maksu. Spēkā esošas nodošanas gadījumā ceļotājam, kurš nodod vaučeru, būtu jāinformē organizators par saņēmēja identitāti, lai saņēmējs varētu vaučeru izlietot vai saņemt atmaksu. Vajadzētu būt iespējai nodošanu apstiprināt, marķējot vaučeru, piemēram, fiziski vai elektroniski, lai skaidri norādītu, ka ir notikusi nodošana.
- (16) Dalībvalstis var paredzēt mehānismus, kas nodrošina atmaksāšanu ceļotājiem saskaņā ar juridiskajām prasībām gadījumos, kad kompleksie pakalpojumi tiek atcelti nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ un kad organizatori nespēj izpildīt savus atmaksas pienākumus. Lai uzlabotu pārredzamību, dalībvalstīm, kuras ievieš vai saglabā šādus mehānismus, vajadzētu būt pienākumam par tiem informēt Komisiju un citu dalībvalstu centrālos kontaktpunktus. Šādus mehānismus parasti finansē tikai no organizatoru iemaksām. Dalībvalstis var līdzfinansēt šādus mehānismus tikai pienācīgi pamatotos izņēmuma gadījumos, un to ieviešana neskar Savienības noteikumus par valsts atbalstu.

- (17) Būtu jāprecizē, ka ir iespējams izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, ja var pamatoti uzskatīt, ka tā izpildi būtiski ietekmēs nenovēršami un ārkārtas apstākļi. Izvērtējumam par to, vai nenovēršami un ārkārtas apstākļi būtiski ietekmēs kompleksā pakalpojuma sniegšanu, vajadzētu būt pamatotam ar prognozi kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas brīdī par to, vai pastāv iespēja, ka nenovēršami un ārkārtas apstākļi būtiski ietekmēs kompleksā pakalpojuma sniegšanu, un katrs gadījums būtu jāizvērtē atsevišķi. Ja ceļotājs izbeidz kompleksā ceļojuma līgumu, šāda izvērtēšana būtu jāveic no saprātīgi informēta un saprātīgi vērīga un apdomīga vidusmēra ceļotāja skatījuma, pamatojoties uz informāciju, kas ir pieejama attiecīgā kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas dienā. Tādu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu ietekme, kuri pastāv izbraukšanas vietā vai kuri pastāv galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā, vai kuri ietekmē ceļojumu uz galamērķa vietu vai no tās, tostarp uz dažādajām vietām, kas saistītas ar attiecīgā brauciena sākumu un atpakaļceļu, būtu jāņem vērā gadījumos, kad tā būtiski skar attiecīgajā kompleksā ceļojuma līgumā iekļauto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu. Izbraukšanas vieta būtu jāsaprot kā vieta, kurā sākas ceļojuma pakalpojumu sniegšana saskaņā ar kompleksā ceļojuma līgumu. Nebūtu jāņem vērā apstākļi, kas ietekmē tikai braucienu uz galamērķi vai atpakaļceļu, ja šis brauciens nav daļa no kompleksā ceļojuma līguma, tostarp pasažiera nogādāšana norunātajā izbraukšanas vietā. Apstākļi, kas ceļotājam jau bija zināmi vai paredzami kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas brīdī un kas kopš tā laika nav būtiski pasliktinājušies, nevar būt par pamatu, lai izmantotu tiesības izbeigt minēto līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu.

- (18) Nenovēršami un ārkārtas apstākļi ietver objektīvas situācijas, piemēram, karadarbību, tādas citas nopietnas drošības problēmas kā terorisms, tādas ievērojamus riskus cilvēka veselībai kā nopietnas slimības uzliesmojums ceļojuma galamērķī vai dabas katastrofas, piemēram, plūdi, zemestrīces, vai tādi laikapstākļi, kuru dēļ nav iespējams droši nokļūt līdz galamērķim, kā par to notikusi vienošanās kompleksā ceļojuma līgumā. Nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem būtu jāietver ne tikai apstākļi, kas kompleksa pakalpojuma sniegšanu padara objektīvi neiespējamu, bet arī apstākļi, kuri, lai gan nekavē šādu sniegšanu, nozīmē to, ka komplekso pakalpojumu nav iespējams sniegt, nepakļaujot attiecīgos ceļotājus veselības un drošības apdraudējumam. Šajā kontekstā konkrēti riski var īpaši smagi ietekmēt konkrētas ceļotāju grupas to neaizsargātības dēļ.

- (19) Dalībvalstu kompetento iestāžu izdoti oficiāli paziņojumi vai ieteikumi, kuros ceļotājiem tiek ieteikts nedoties uz konkrētu teritoriju, pēc būtības var kalpot par būtisku pierādījumu attiecībā uz nenovēršamu un ārkārtas apstākļu iestāšanos tajās valstīs, uz kurām tie attiecas, un to sekām uz attiecīgā kompleksā pakalpojuma sniegšanu. Tāpēc šādi paziņojumi vai ieteikumi vai fakts, ka ceļotājiem ceļojuma galamērķī vai – pēc atgriešanās no ceļojuma vai brīvdienām – dzīvesvietas vai izbraukšanas dalībvalstī tiks piemēroti nopietni ierobežojumi, piemēram, prasība uz ievērojamu laikposmu ievērot karantīnu, kopā ar citiem faktoriem var būt svarīgi elementi, kas jāņem vērā, izvērtējot, vai kompleksā ceļojuma līguma izbeigšana nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ ir pamatota. Tas, cik liela nozīme kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanā ir konkrētiem oficiāliem paziņojumiem vai ieteikumiem, būtu jāizvērtē katrā gadījumā atsevišķi, cita starpā ņemot vērā tādus faktoros kā attiecīgo apstākļu raksturs un laiks starp minētā līguma izbeigšanu un plānoto kompleksā pakalpojuma sākumu, un līdz ar to arī iespējamību, ka minētie apstākļi varētu būtiski mainīties. Tomēr šādu paziņojumu vai ieteikumu esamībai nevajadzētu būt nosacījumam, lai konstatētu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu esamību vai šādu apstākļu ietekmi uz kompleksā pakalpojuma sniegšanu.

- (20) Būtu arī jāprecizē, ka 14 dienu atmaksas termiņš, kas sākas pēc kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas, ir spēkā neatkarīgi no tā, vai ceļotājs īpaši lūdz veikt atmaksu.
- (21) Lai nodrošinātu efektīvu un vienādu aizsardzību ceļotājiem un vienlīdzīgus konkurences apstākļus organizatoriem, būtu jāparedz, ka organizatoru aizsardzība maksātnespējas gadījumā attiecas uz visiem maksājumiem, ko veic ceļotāji vai kas veikti viņu vārdā, tostarp uz gadījumiem, kad ceļotājam bija tiesības saņemt atmaksu vai viņš bija saņēmis vaučeru no organizatora pirms tā maksātnespējas.
- (22) Ievērojot Direktīvā (ES) 2015/2302 noteiktos parametrus, dalībvalstīm būtu jādefinē savas aizsardzības sistēmas maksātnespējas gadījumā, kas piemērojamas to teritorijā, tostarp ar tām saistītās procedūras un metodes informācijas sniegšanai par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, izmantojot visefektīvākos pieejamos saziņas kanālus. Ir svarīgi paredzēt prasību, ka ceļotājiem tiek sniegta visa nepieciešamā informācija, tiklīdz iestājas maksātnespēja. Tādēļ dalībvalstīm būtu jāizraugās attiecīgā vienība vai vienības, kas atbild par nepieciešamās informācijas sniegšanu.

- (23) Lai ceļotājiem vienmēr nodrošinātu efektīvu aizsardzību maksātspējas gadījumā, būtu jāparedz, ka nodrošinājums ir pietiekams, lai segtu atmaksas un attiecīgā gadījumā repatriācijas izmaksas. Šādā nodrošinājumā būtu jāņem vērā, ka maksātspēja varētu iestāties laikā, kad organizatora rīcībā ir vislielākās maksājumu summas. Būtu jāņem vērā jebkāds šo summu palielinājums sakarā ar to, ka attiecīgajā laikposmā pārdoto komplekso pakalpojumu apjoms ir lielāks nekā paredzamais pārdošanas apjoms. Būtu jāprecizē, ka dalībvalstīm būtu jāuzrauga organizatoru aizsardzība maksātspējas gadījumā un jāpārtrauc aizsardzības maksātspējas gadījumā pieejamība. Ja ir nepieciešams nodrošināt efektīvu aizsardzību maksātspējas gadījumā, dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai prasīt papildu mehānismus, piemēram, rezerves fondu, lai papildinātu, piemēram, aizsardzību, ko nodrošina apdrošināšanas polises. Šādi rezerves fondi parasti būtu jāfinansē tikai no organizatoru iemaksām, un dalībvalstīm tie būtu jālīdzfinansē tikai pienācīgi pamatotos izņēmuma gadījumos. Ciktāl šādi pasākumi ietver valsts atbalstu, piemēro Savienības noteikumus par valsts atbalstu.
- (24) Attiecībā uz ceļotāju maksājumu atmaksu organizatora maksātspējas gadījumā būtu sīkāk jāprecizē termiņš, kurā šāda atmaksa jāveic pēc nepieciešamo dokumentu iesniegšanas. Informācijā, kas jāsniedz ceļotājiem organizatora maksātspējas gadījumā, būtu jāiekļauj informācija par dokumentiem, kas ceļotājiem jāiesniedz, lai pieteiktos savu maksājumu atmaksai. Ceļotājiem būtu jāprasa iesniegt tikai minētos dokumentus, kas vajadzīgi pieprasījuma izskatīšanai saskaņā ar valsts noteikumiem un ņemot vērā tās konkrētās vienības vai iestādes prasības, kura ir atbildīga par atmaksas pieprasījumu drošu un efektīvu apstrādi.

- (25) Tāpat ir lietderīgi paredzēt, ka dalībvalstīm vajadzētu varēt prasīt, lai ne tikai organizatori, bet arī mazumtirgotāji izmantotu aizsardzību maksātnespējas gadījumā.
- (26) Būtu jāprecizē, ka centrālie kontaktpunkti ir atbildīgi par tādas informācijas apmaiņu, kura attiecas uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā un ar to saistītiem jautājumiem, tostarp jebkuriem mehānismiem, kas paredzēti, lai nodrošinātu laikus veiktu atmaksu gadījumos, kad tiek izbeigti komplekso ceļojumu līgumi.

(27) Ir svarīgi, lai ceļotāji būtu pienācīgi informēti par savām tiesībām, spētu saprast viņiem sniegto informāciju un piekļūt šai informācijai, kad tā viņiem ir nepieciešama. Tādēļ būtu jāveic konkrētas izmaiņas attiecībā uz prasībām par informāciju pirms līguma noslēgšanas, kompleksā ceļojuma līgumu saturu un standarta informācijas veidlapām, kas iekļautas Direktīvas (ES) 2015/2302 I pielikumā. Piemēram, minētajās standarta informācijas veidlapās būtu jānorāda tirgotājs, kas ir atbildīgs par atmaksu veikšanu kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas gadījumā. Tiesības izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ, būtu jānorāda kopā ar informāciju par iespēju minēto līgumu izbeigt, samaksājot izbeigšanas maksu. Turklāt organizatoriem būtu jāparedz pienākums kompleksā ceļojuma līgumam pievienot standarta informācijas veidlapu, lai tā būtu pieejama ceļotājiem pēc minētā līguma noslēgšanas, kā arī attiecīgo tirgotāju kontaktinformāciju. Informācija ceļotājiem būtu jāsniedz skaidrā un saprotamā veidā un attiecīgā gadījumā saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/882⁶ noteiktajām piekļūstamības prasībām. Būtu jāatgādina, ka tad, ja attiecīgie pakalpojumi ietilpst Direktīvas (ES) 2019/882 darbības jomā, piekļūstamība personām ar invaliditāti ir jānodrošina saskaņā ar minētās direktīvas I pielikumā izklāstītajām piekļūstamības prasībām.

⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Lai uzlabotu Direktīvas (ES) 2015/2302 efektivitāti, organizatoriem, izskatot sūdzības, būtu jāievēro noteikti standarti, tostarp pienākums septiņu dienu laikā apstiprināt saņemšanu un 60 dienu laikā sniegt pamatotu atbildi. Gadījumos, kad saziņa notiek pa pastu, būtu jāuzskata, ka organizators ir izpildījis minētos pienākumus, ja pasta zīmoga datums ietilpst attiecīgajos minētajos termiņos.

(29) Piekļuve taisnīgiem un efektīviem strīdu izšķiršanas mehānismiem ir arī svarīga, lai īstenotu ceļotāju tiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES⁷, ar ko nosaka minimālās prasības patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) struktūrām, kurām jābūt ieviestām katrā dalībvalstī, attiecas arī uz strīdiem starp ceļotājiem un tirgotājiem saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2025/2647⁸, ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES nolūkā stiprināt patērētāju piekļuvi SAI, uzliek dalībvalstīm pienākumu veicināt tirgotāju un patērētāju dalību SAI. Tās apsvērumos ir minēts, ka īpaša uzmanība būtu jāpievērš tirgotāju un patērētāju dalībai SAI mehānismos konkrētās nozarēs. Komplekso ceļojumu līgumiem arī turpmāk vajadzētu piemērot obligātu prasību iekļaut informāciju par SAI mehānismiem saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES un attiecīgā gadījumā par SAI vienību, kura attiecas uz attiecīgo tirgotāju. Tirgotājiem būtu jāinformē ceļotāji par pieejamajiem SAI mehānismiem arī tad, ja tie sniedz negatīvu atbildi uz sūdzību, kas saņemta no ceļotāja.

⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2025/2647 (2025. gada 16. decembris), ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un groza Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828 pēc Eiropas strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformas slēgšanas (OV L, 2025/2647, 30.12.2025., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Šī direktīva respektē pamattiesības un principus, kas atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā. Šajā direktīvā jo īpaši tiek ievērota Hartas 16. pantā noteiktā darījumdarbības brīvība, vienlaikus saskaņā ar Hartas 38. pantu nodrošinot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni Savienībā.
- (31) Komisijai piecu gadu laikā pēc šīs direktīvas stāšanās spēkā būtu jāiesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojums par šīs direktīvas piemērošanu. Lai gan šīs direktīvas ietekme uz ceļojumu uzņēmumiem, tostarp mikrouzņēmumiem, mazajiem un vidējiem organizatoriem, ir rūpīgi izvērtēta, ir lietderīgi šajā ziņojumā ņemt vērā tās piemērošanas ietekmi uz šādiem organizatoriem. Turklāt minētajā ziņojumā būtu jāiekļauj novērtējums par Direktīvas (ES) 2015/2302 5.a panta piemērošanu. Vajadzības gadījumā minētajam ziņojumam būtu jāpievieno leģislatīvo aktu priekšlikumi;

(32) Ņemot vērā to, ka šīs direktīvas mērķi, proti, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību saistībā ar kompleksajiem ceļojumiem un sasniegt augstu un pēc iespējas vienādu patērētāju aizsardzības līmeni minētajā nozarē, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, bet darbības mēroga un iedarbības dēļ to var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.

(33) Tāpēc Direktīva (ES) 2015/2302 būtu attiecīgi jāgroza,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Grozījumi Direktīvā (ES) 2015/2302

Direktīvu (ES) 2015/2302 groza šādi:

1) direktīvas nosaukumu aizstāj ar šādu:

“Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem, ar kuru groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK”;

2) direktīvas 1. pantu aizstāj ar šādu:

“1. pants

Priekšmets

Šīs direktīvas mērķis ir veicināt pienācīgu iekšējā tirgus darbību un augsta un pēc iespējas vienāda patērētāju aizsardzības līmeņa sasniegšanu, tuvinot konkrētus dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu aspektus saistībā ar līgumiem starp ceļotājiem un tirgotājiem, kas attiecas uz kompleksiem ceļojumu pakalpojumiem, dažiem aspektiem līgumos starp komplekso pakalpojumu organizatoriem un ceļojumu pakalpojumu sniedzējiem un uz īpašām informācijas prasībām, ko piemēro konkrētām situācijām, kurās neveido kompleksu pakalpojumu.”;

3) direktīvas 2. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Šo direktīvu piemēro kompleksiem pakalpojumiem, kurus tirgotāji piedāvā tirdzniecībā vai pārdod ceļotājiem, un īpašām informēšanas prasībām, ko piemēro konkrētām situācijām, kurās neveido kompleksu ceļojumu pakalpojumu. To piemēro arī organizatoru tiesībām saņemt atmaksu no ceļojuma pakalpojuma sniedzējiem, ja ir atcelts vai nav sniegts pakalpojums, kas ir kompleksa ceļojuma daļa.”;

b) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

“2. Šo direktīvu nepiemēro:

- a) kompleksiem pakalpojumiem, kas aptver laikposmu, kurš ir mazāks nekā 24 stundas, ja vien nav iekļauta izmitināšana pa nakti;
- b) kompleksiem pakalpojumiem, kurus piedāvā tikai reizēm, bez peļņas gūšanas nolūka un tikai ierobežotai ceļotāju grupai;
- c) kompleksiem pakalpojumiem, ko iegādājās, pamatojoties uz vispārēju nolīgumu par darījumu braucienu rīkošanu, kas noslēgts starp tirgotāju un citu fizisku vai juridisku personu, kura rīkojas ar tās komercdarbību, darījumdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju saistītos nolūkos.”;

4) direktīvas 3. pantu groza šādi:

a) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

“2) “komplekss pakalpojums” ir vismaz divu dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu apvienojums viena un tā paša ceļojuma vai to pašu brīvdienu nolūkā, ja:

- a) minētos pakalpojumus apvieno viens tirgotājs, kā arī pēc ceļotāja pieprasījuma vai atbilstoši ceļotāja izvēlei, pirms tiek noslēgts vienots līgums par visiem pakalpojumiem; vai
- b) neatkarīgi no tā, vai tiek noslēgti atsevišķi līgumi ar atsevišķiem ceļojuma pakalpojumu sniedzējiem, minētos pakalpojumus:
 - i) iegādājas vienā tirdzniecības vietā un izvēlas, pirms ceļotājs piekrīt veikt samaksu;
 - ii) piedāvā, pārdod vai apmaksā par kopīgu vai vienu cenu neatkarīgi no atsevišķu rēķinu izrakstīšanas;
 - iii) reklamē vai pārdod, izmantojot vārdu savienojumu “kompleksais pakalpojums” vai līdzīgu vārdu savienojumu;

- iv) apvieno pēc tāda līguma noslēgšanas, ar kuru tirgotājs dod ceļotājam tiesības izvēlēties no dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu izlases; vai
- v) pērk no atsevišķiem tirgotājiem, izmantojot saistītus tiešsaistes rezervēšanas procesus tā, ka ceļotāja personas datus, pēc kuriem ceļotāju var identificēt kā līgumslēdzēju pusi, nosūta no tirgotāja, ar kuru ir noslēgts pirmais līgums, citam tirgotājam vai citiem tirgotājiem, un līgums ar minēto citu tirgotāju vai minētajiem citiem tirgotājiem tiek noslēgts ne vēlāk kā 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprināšanas.

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

- a) neveido vismaz 25 % no apvienojuma vērtības un netiek reklamēti kā būtiska apvienojuma iezīme, un arī citādi tie nav būtiska apvienojuma iezīme; vai
- b) tos izvēlas un nopērk tikai pēc tam, kad ir sāкта 1) punkta a), b) vai c) apakšpunktā minētā ceļojuma pakalpojuma sniegšana;”;

- b) panta 5. punktu svītrot;
- c) panta 7. punktu aizstāj ar šādu:
- “7) “tirgotājs” ir jebkura fiziska persona vai jebkura juridiska persona, neatkarīgi no tā, vai tā ir privāta vai publiska persona, kas saistībā ar līgumiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, rīkojas, tostarp ar jebkuras citas personas starpniecību, kura darbojas tās vārdā vai uzdevumā, ar savu komercdarbību, darījumdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju saistītos nolūkos kā organizators, mazumtirgotājs, tirgotāja vai ceļojuma pakalpojumu sniedzējs;”;
- d) panta 12. punktu aizstāj ar šādu:
- “12) “nenovēršami un ārkārtas apstākļi” ir objektīvi apstākļi, kas nepakļaujas tās līgumslēdzējas puses kontrolei, kura uz šādiem apstākļiem atsaucas, un kā sekas nebūtu bijis iespējams novērst pat tad, ja būtu veikti visi saprātīgi iespējamie pasākumi;”;

5) direktīvas 5. panta 1. punktu groza šādi:

a) punkta a) apakšpunkta viii) punktu aizstāj ar šādu:

“viii) informācija par to, vai kompleksajā pakalpojumā iekļautie ceļojuma pakalpojumi kopumā ir piemēroti personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, neatkarīgi no tā, vai minētās ierobežotās pārvietošanās spējas ir izraisījuši invaliditāte vai citi iemesli, un neatkarīgi no tā, vai minētās ierobežotās pārvietošanās spējas ir pastāvīgas vai īslaicīgas, un pēc ceļotāja pieprasījuma – papildu informācija par kompleksā pakalpojuma piemērotību un atbilstību, ņemot vērā ceļotāja paziņotās īpašās vajadzības;”;

b) punkta b) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“b) organizatora un attiecīgā gadījumā mazumtirgotāja tirdzniecības nosaukums un ģeogrāfiskā adrese, kā arī to tālruna numurs un attiecīgā gadījumā elektroniskā adrese, kas ceļotājam ļauj ar organizatoru un attiecīgā gadījumā ar mazumtirgotāju ātri sazināties un efektīvi komunicēt;”;

c) punkta d) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“d) maksāšanas kārtība, tostarp jebkādi pastāvoši lojalitātes punkti vai citas priekšrocības atlīdzības sistēmā un jebkāda summa vai cenas procentuālā daļa, kas jāmaksā kā pirmā iemaksa, un grafiks atlikušās daļas samaksai vai finanšu garantijas, kas ceļotājam jāmaksā vai jāsniedz;”;

d) punkta f) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“f) attiecīga vispārīga informācija par galamērķa un tranzīta valstu pasu un vīzu režīmu, tostarp aptuvenie laikposmi, kuros var saņemt vīzu, un informācija par minēto valstu medicīniskajām formalitātēm;”;

e) punkta g) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“g) informācija par to, ka ceļotājam saskaņā ar 12. panta 1. punktu ir tiesības jebkurā brīdī pirms kompleksā pakalpojuma sākuma izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu vai attiecīgā gadījumā par organizatora pieprasītu standarta izbeigšanas maksu un ka ceļotājam saskaņā ar 12. panta 2. punktu ir tiesības nenovēršamos un ārkārtējos apstākļos izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu;”;

6) iekļauj šādu pantu:

“5.a pants

Informācija, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas īpašās rezervācijas situācijās

1. Neskarot 23. pantu, rezervācijas situācijās, kurās neveido kompleksu pakalpojumu un kurās tirgotājs uzaicina ceļotāju iegādāties papildu ceļojuma pakalpojuma veidu tam pašam ceļojumam vai brīvdienām, tirgotājs minētā uzaicinājuma brīdī skaidrā, saprotamā un nepārprotamā veidā informē ceļotāju, ka tad, ja pēc piekrišanas maksāt par pirmā veida ceļojuma pakalpojumu ceļotājs būs piekritis maksāt par papildu ceļojuma pakalpojuma veidu, pirmā veida ceļojuma pakalpojums un papildu ceļojuma pakalpojuma veids neveidos kompleksu pakalpojumu un ceļotājam nebūs dotas tās tiesības, kas piemērojamas kompleksajiem pakalpojumiem saskaņā ar šo direktīvu.
2. Ja tirgotājs 1. punktā minēto uzaicinājumu izsaka pirms ceļotāja piekrišanas maksāt par pirmā veida ceļojuma pakalpojumu, bet nesniedz minētajā punktā norādīto informāciju, un ceļotājs pēc tam tajā pašā tirdzniecības vietā 24 stundu laikā pēc piekrišanas maksāt par pirmā veida ceļojuma pakalpojumu piekrīt maksāt par papildu ceļojuma pakalpojuma veidu, attiecīgie ceļojuma pakalpojumi veido komplekso pakalpojumu un tirgotāju uzskata par minētā kompleksā pakalpojuma organizatoru.”;

7) direktīvas 7. pantu groza šādi:

a) panta 2. punkta b) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“b) informācija, ka:

- i) organizators saskaņā ar 13. pantu atbild par pienācīgu visu kompleksā ceļojuma līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu, par jebkādam atmaksām minētā līguma izbeigšanas vai tajā veikto izmaiņu dēļ un par palīdzības sniegšanu saskaņā ar 16. pantu, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās;
- ii) attiecīgā gadījumā ceļotājs var sazināties ar organizatoru arī ar mazumtirgotāja starpniecību;”;

b) panta 2. punkta g) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“g) informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību, tostarp par valodu vai valodām, kurā(-ās) var iesniegt sūdzību un kurā(-ās) to izskatīs, un par fizisko vai elektronisko adresi, uz kuru var sūtīt sūdzības, kā arī informāciju par strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES* un attiecīgā gadījumā par strīdu alternatīvas izšķiršanas vienību, kura attiecas uz tirgotāju;

* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

c) pantā iekļauj šādu punktu:

“2.a Attiecīgo informācijas veidlapu, kas iekļauta I pielikumā, kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas brīdī pievieno minētajam līgumam un dara pieejamu ceļotājam uz pastāvīga informācijas nesēja. Kompleksā ceļojuma līgumā ir skaidra atsauce uz šo informācijas veidlapu.”;

8) direktīvas 12. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Dalībvalstis nodrošina, ka ceļotājam ir tiesības jebkurā laikā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu. Ja ceļotājs izbeidz kompleksā ceļojuma līgumu saskaņā ar šo punktu, ceļotājam var prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu organizatoram ar noteikumu, ka līgumā ir noteikta šāda maksas iekasēšanas iespēja.

Šā punkta pirmajā daļā minētajā kompleksā ceļojuma līgumā var:

- a) pamatojoties uz līguma izbeigšanas laiku pirms kompleksā pakalpojuma sākuma un paredzamajiem izmaksu ietaupījumiem un ienākumiem no ceļojuma pakalpojumu alternatīvas izmantošanas, noteikt saprātīgu standarta izbeigšanas maksu fiksētas summas veidā vai kā procentuālo daļu no kompleksā pakalpojuma cenas vai to noteikt, izmantojot līdzīgu aprēķina metodi; vai
- b) norādīt, ka izbeigšanas maksa atbilst kompleksā pakalpojuma cenai, no kuras tiek atskaitīti attiecīgie izmaksu ietaupījumi un ienākumi no ceļojuma pakalpojumu alternatīvas izmantošanas, vai ka tā atbilst mazākai summai, par ko puses vienojušās.

Ja kompleksā ceļojuma līgumā ir paredzēts, ka var iekasēt izbeigšanas maksu, bet nav papildu precizējumu, izbeigšanas maksa atbilst kompleksā pakalpojuma cenai, no kuras tiek atskaitīti attiecīgie izmaksu ietaupījumi un ienākumi no ceļojuma pakalpojumu alternatīvas izmantošanas, vai atbilst mazākai summai, par kuru puses vienojušās.

Pēc ceļotāja pieprasījuma organizators pamato piemērojamo izbeigšanas maksu.

b) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

“2. Neatkarīgi no 1. punkta, ceļotājam ir tiesības pirms kompleksā pakalpojuma sākuma izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja pamatoti ir sagaidāms, ka kompleksā ceļojuma līguma izpildi būtiski un objektīvi ietekmēs nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas radušies izbraukšanas vietā vai galamērķa vietā, vai tās tiešā tuvumā vai kas ietekmē ceļotāja braucienu uz minēto galamērķa vietu vai no tā. Ja kompleksā ceļojuma līgums tiek izbeigts saskaņā ar šo punktu, ceļotājam ir tiesības uz pilnīgu visu to maksājumu atmaksu, kas veikti par komplekso pakalpojumu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.”;

c) panta 4. punktu aizstāj ar šādu:

“4. Organizators veic jebkādu atmaksu, kas prasīta saskaņā ar 2. un 3. punktu, vai attiecībā uz 1. punktu – atlīdzina visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā par komplekso pakalpojumu, atskaitot atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Šādu atmaksu vai atlīdzinājumu organizators nodrošina ceļotājam bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas, un tam nav vajadzīgs jebkāds iepriekšējs ceļotāja pieprasījums. Ja ceļotāja maksājuma informācija vairs nav derīga, minētais 14 dienu atmaksas termiņš sākas no brīža, kad ceļotājs organizatoram ir nodrošinājis pareizu maksājuma informāciju.

Ja 14 dienu laikā pēc kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas saskaņā ar 1., 2. vai 3. punktu organizators un ceļotājs vienojas par līdzvērtīgas vai augstākas kvalitātes kompleksā pakalpojuma aizvietošanu, ceļotājam nav tiesību uz atmaksu vai atlīdzināšanu. Ja ceļotājs piekrīt zemākas kvalitātes vai zemāku izmaksu kompleksā pakalpojuma aizvietošanai, organizators ne vēlāk kā 14 dienas pēc vienošanās par kompleksā pakalpojuma aizvietošanu ceļotājam atmaksā summu, kas atbilst samaksātās augstākās cenas un zemākās kompleksā pakalpojuma aizvietošanas cenas starpībai.

Ja dalībvalstis ievieš vai saglabā mehānismus, kuru mērķis ir nodrošināt, ka pēc komplekso ceļojumu līgumu izbeigšanas saskaņā ar šā panta 2. un 3. punktu atmaksa ceļotājiem tiek veikta šā punkta pirmajā daļā noteiktajā laikposmā, tās par šiem mehānismiem informē Komisiju un 18. panta 2. punktā minētos citu dalībvalstu centrālos kontaktpunktus.”;

9) iekļauj šādu pantu:

“12.a pants

Vaučeri

1. Dalībvalstis nodrošina, ka kompleksā ceļojuma līguma izbeigšanas gadījumā saskaņā ar 10., 11. vai 12. pantu organizatoram ir tiesības piedāvāt, lai ceļotājs izvēlētos vai piekristu atmaksas vietā pieņemt vaučeru, kas atbilst vismaz tās atmaksas summai, uz kuru ceļotājam ir tiesības (“ceļotāja tiesības uz atmaksu”). Organizators var piedāvāt vaučeru par vērtību, kas pārsniedz summu, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības.
2. Ceļotājs vaučeru var izmantot jebkuram ceļojuma pakalpojumam, ko piedāvā organizators, un var vaučeru izlietot pa daļām.
3. Kad tiek rezervēti ceļojuma pakalpojumi, organizatori pret vaučeru turētājiem neizturas ar mazāku labvēlību kā pret citiem ceļotājiem.

4. Kad ceļotājam tiek piedāvāts vaučers un pirms ceļotājs tos ir skaidri pieņēmis, organizators informē minēto ceļotāju uz pastāvīga informācijas nesēja skaidri un nepārprotami par:
- a) to, ka ceļotājam ir tiesības uz atmaksu 14 dienu laikā un nav pienākuma pieņemt vaučeru;
 - b) vaučera vērtību;
 - c) summu, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības, un to, ka minēto summu sedz no organizatora aizsardzības maksātspējas gadījumā;
 - d) to, ka vaučeru var izmantot pilnībā vai daļēji un ka to var izmantot jebkuram ceļojuma pakalpojumam, ko piedāvā organizators, un ka, ja vaučeru izmanto, lai rezervētu vienu ceļojuma pakalpojumu, uz minēto līgumu neattieksies šajā direktīvā paredzētā aizsardzība;
 - e) vaučera derīguma termiņu;
 - f) to, ka vaučeru var nodot tikai vienu reizi, un to, ka nodošana ir bez maksas;
 - g) to, ka gadījumā, ja vaučers līdz tā derīguma termiņa beigām nav pilnībā izlietots līdz summai, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības, minēto atlikušo ceļotāja tiesību uz atmaksu summu ceļotājam automātiski izmaksā 14 dienu laikā pēc minētā derīguma termiņa beigām, un tam nav vajadzīgs nekāds iepriekšējs pieprasījums.

5. Vaučeru izdod uz pastāvīga informācijas nesēja, un tajā skaidrā un saprotamā veidā ir sniegta 4. punkta b) līdz g) apakšpunktā uzskaitītā informācija. Tajā norāda arī organizatora komercnosaukumu, informāciju, kas ceļotājiem ir jāsniedz organizatoram, lai nodošana citai personai būtu derīga, un derīguma termiņa sākuma un beigu datumu.
6. Vaučers ir derīgs ne ilgāk kā 12 mēnešus no dienas, kad ceļotājs saskaņā ar 4. punktu to ir skaidri pieņēmis. Minēto derīguma termiņu var pagarināt tikai vienu reizi uz laiku līdz 12 mēnešiem ar noteikumu, ka abas puses par šādu pagarinājumu ir skaidri vienojušās uz pastāvīga informācijas nesēja.
7. Ceļotāja tiesības uz atmaksu aptur vaučera derīguma termiņa laikā ar noteikumu, ka ceļotājs ir saņēmis 4. punktā minēto informāciju un atmaksas vietā uz pastāvīga informācijas nesēja ir skaidri pieņēmis vaučeru. Puses jebkurā laikā var vienoties par pilnīgu vai daļēju atmaksu, iekams vaučers ir izlietots vai beidzies tā derīguma termiņš. Ceļotāja tiesības uz atmaksu beidzas, kad vaučers ir izlietots pilnīgā minēto atmaksas tiesību apmērā.
8. Tas, ka tiek apturētas ceļotāja tiesības uz atmaksu, beidzas:
 - a) kad beidzas vaučera derīguma termiņš, ja vaučers nav izlietots līdz summai, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības; vai

- b) ja pirms vaučera derīguma termiņa beigām puses vienojas par jebkādas atlikušās summas atmaksu, uz kuru ceļotājam ir tiesības; vai
 - c) organizatora maksātnespējas gadījumā.
9. Organizators atmaksā ceļotājam bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienas pēc tam, kad ir beigusies iespēja apturēt ceļotāja tiesības uz atmaksu saskaņā ar 8. punkta a) un b) apakšpunktu, un tam nav vajadzīgs jebkāds iepriekšējs ceļotāja pieprasījums.
10. Ceļotāji vaučeru var nodot tikai vienu reizi. Nodošana ir spēkā tikai tad, ja ceļotājs, kurš nodod vaučeru, par tā nodošanu informē organizatoru uz pastāvīga informācijas nesēja un sniedz organizatoram saņēmēja personas datus, kas ir vajadzīgi, lai izlietotu vaučeru vai saņemtu atmaksu tā derīguma termiņa beigās. Organizators bez liekas kavēšanās, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, apstiprina vaučera nodošanu. Organizatori nedrīkst prasīt maksu par nodošanu.”;

10) iekļauj šādu pantu:

“16.a pants

Sūdzību izskatīšana

1. Organizators nodrošina, ka ar viņu var viegli sazināties, izmantojot kontaktpunktus, kas norādīti saskaņā ar 7. panta 2. punkta d) apakšpunktu, un ka viņš var efektīvi atbildēt uz jautājumiem, ko uzdod ceļotāji vai kas tiek uzdoti viņu vārdā, un jo īpaši uz jautājumiem, kas ir saistīti ar palīdzības sniegšanu saskaņā ar 16. pantu, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, vai kas ir saistīti ar jebkādu neatbilstību, kura rodas kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā, un ar saistītajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, kas paredzēti 13. pantā.
2. Organizatoram ir jābūt ieviestai kārtībai efektīvai tādu sūdzību veidu sūdzību izskatīšanai, kas nav minēti 1. punktā.

Organizators septiņu dienu laikā pēc šādu sūdzību saņemšanas, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, apstiprina to saņemšanu un 60 dienu laikā pēc sūdzības iesniegšanas dienas, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, sniedz ceļotājam pamatotu atbildi.

Dalībvalstis var noteikt īsākus termiņus nekā tie, kas minēti šā punkta otrajā daļā.

3. Izņemot gadījumu, kad organizators pilnībā pieņem ceļotāja sūdzību, organizators pamatotajā atbildē informē ceļotāju par jebkādiem strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem, kas, ievērojot Direktīvu 2013/11/ES, ceļotājam ir pieejami attiecīgajā jautājumā.”;

11) direktīvas 17. pantu aizstāj ar šādu:

“17. pants

Maksātnespējas gadījumam paredzētās aizsardzības efektivitāte un piemērošanas joma

1. Dalībvalstis nodrošina, ka organizatori, kas veic uzņēmējdarbību to teritorijā, organizatora maksātnespējas gadījumā sniedz nodrošinājumu visu ceļotāju vai to vārdā veikto maksājumu atmaksai. Minētajā nodrošinājumā ietilpst veikto maksājumu aizsardzība tad, ja organizatora maksātnespējas dēļ kompleksais pakalpojums nav sniegts pilnībā vai sniegts daļēji vai ja ceļotājam ir tiesības uz atmaksu. Ja ceļotājs saņem vaučeru, nodrošinājums nepārsniedz summu, uz kuras atmaksu ceļotājam ir tiesības. Ja kompleksā ceļojuma līgumā ir iekļauts atpakaļceļš, organizatori arī sniedz nodrošinājumu attiecībā uz ceļotāju repatriāciju. Var tikt piedāvāts turpināt komplekso pakalpojumu.

Organizatoriem, kas neveic uzņēmējdarbību dalībvalstī un pārdod vai piedāvā tirdzniecībā kompleksos pakalpojumus dalībvalstī vai ar jebkādiem līdzekļiem tādas darbības vērš uz dalībvalsti, ir pienākums sniegt nodrošinājumu saskaņā ar minētās dalībvalsts tiesību aktiem.

2. Nodrošinājums, kas minēts 1. punktā, ir efektīvs un sedz saprātīgi paredzamas izmaksas. Tas sedz maksājumu summas, kurus veikuši ceļotāji vai kuri veikti ceļotāju vārdā attiecībā uz kompleksajiem pakalpojumiem, ņemot vērā perioda ilgumu starp jebkuru maksājumu saņemšanu un komplekso pakalpojumu noslēgumu, kā arī aplēstās repatriācijas izmaksas organizatora maksātnespējas gadījumā. Nodrošinājums vienmēr ir pietiekams, lai segtu izmaksas par atmaksu un attiecīgā gadījumā – repatriāciju. Nodrošinājumā ņem vērā to, ka maksātnespējas gadījumi varētu rasties tad, kad organizatoru rīcībā ir vislielākā maksājumu summa. Nodrošinājumā ņem vērā arī jebkuras izmaiņas komplekso pakalpojumu pārdošanas apjomā.
3. Lai nodrošinātu efektīvu aizsardzību maksātnespējas gadījumā, dalībvalstis uzrauga aizsardzības pasākumus, ko īsteno organizatori, kuri veic uzņēmējdarbību to teritorijā, un pārrauga to, kādi risinājumi ir pieejami attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā.
4. Aizsardzību organizatora maksātnespējas gadījumā ceļotāji var izmantot neatkarīgi no savas dzīvesvietas, izbraukšanas vietas vai kompleksā pakalpojuma pārdošanas vietas un neatkarīgi no dalībvalsts, kurā atrodas vienība, kas atbild par aizsardzību maksātnespējas gadījumā.
5. Ja kompleksā pakalpojuma sniegšanu ietekmē organizatora maksātnespēja, nodrošinājums ir pieejams bez maksas, lai nodrošinātu repatriācijas un, ja vajadzīgs, finansētu izmitināšanu pirms repatriācijas.

6. Ceļotāji saņem savu maksājumu atmaksu bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā sešus mēnešus pēc to dokumentu iesniegšanas, kuri vajadzīgi viņu pieteikuma izskatīšanai.

Izņēmuma un pienācīgi pamatotos gadījumos, tostarp gadījumos, kad par pieteikuma apstrādi atbildīgā vienība vai iestāde īsā laikā saņem ārkārtīgi lielu pieteikumu skaitu vai kad organizatora maksātspēja ietekmē ceļotājus no vairākām dalībvalstīm, maksājumu atmaksu nodrošina deviņu mēnešu laikā pēc vajadzīgo dokumentu iesniegšanas.

Dalībvalstis var noteikt īsākus termiņus par tiem, kas minēti šā punkta pirmajā un otrajā daļā.

7. Dalībvalstis nodrošina, ka organizatora maksātspējas gadījumā ceļotāji bez liekas kavēšanās pa atbilstošiem saziņas kanāliem tiek informēti vismaz par sekojošo:
 - a) organizatora maksātspēja;
 - b) tās vienības nosaukums un kontaktinformācija, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātspējas gadījumā, vai attiecīgā gadījumā kompetentās iestādes nosaukums un kontaktinformācija;

- c) ceļotāju tiesības saistībā ar kompleksajiem pakalpojumiem, kuri jau sākušies vai kurus joprojām ir iespējams sniegt; un
 - d) dokumenti, kas ceļotājiem ir jāiesniedz, lai pieprasītu atmaksu.
8. Katra dalībvalsts nodrošina, lai būtu publiski pieejami un tiktu atjaunināti tiešsaistes saraksti, kur uzskaitīti visi organizatori un attiecīgā gadījumā mazumtirgotāji, kuri veic uzņēmējdarbību tās teritorijā un uz kuriem attiecas aizsardzība maksātnespējas gadījumā saskaņā ar valsts noteikumiem, ar ko transponē šo direktīvu. Kad dalībvalstis paziņo valstu noteikumus, ar ko transponē šo direktīvu, tās Komisijai dara zināmas saites uz savu sarakstu tīmekļa vietnēm un nekavējoties paziņo Komisijai par jebkādam izmaiņām minētajās saitēs. Komisija savā tīmekļa vietnē dara publiski pieejamu sarakstu ar saitēm, kas saņemtas no dalībvalstīm. Komisija bez liekas kavēšanās atjaunina minēto sarakstu ikreiz, kad dalībvalsts tai paziņo jaunu saiti.
9. Ja, ņemot vērā mazumtirgotāju saņemtos maksājumus, tas ir pamatoti, dalībvalstis var prasīt, lai līdztekus organizatoriem mazumtirgotāji izmantotu aizsardzību maksātnespējas gadījumā, neskarot 13. panta 1. punkta otro daļu.”;

12) regulas 18. pantu groza šādi:

a) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

“2. Dalībvalstis izraugās centrālos kontaktpunktus, lai atvieglotu administratīvo sadarbību un to organizatoru uzraudzību, kuri darbojas dažādās dalībvalstīs, un apmainītos ar informāciju par aizsardzību maksātnespējas gadījumā un par visiem mehānismiem, kuri ieviesti, lai nodrošinātu efektīvu atmaksu veikšanu pēc izbeigtiem komplekso ceļojumu līgumiem. Dalībvalstis paziņo minēto kontaktpunktu kontaktinformāciju visām pārējām dalībvalstīm un Komisijai.”;

b) panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

“3. Centrālie kontaktpunkti savstarpēji dara pieejamu visu nepieciešamo informāciju par to nacionālajām prasībām attiecībā uz aizsardzību maksātnespējas gadījumā un tās vienības vai vienību identitāti, kas atbild par aizsardzību maksātnespējas gadījumā konkrētiem organizatoriem, kuri veic uzņēmējdarbību to teritorijā.”;

c) panta 4. punktu aizstāj ar šādu:

“4. Ja kādai dalībvalstij ir šaubas par organizatora aizsardzību maksātspējas gadījumā, tā lūdz precizējumus no organizatora uzņēmējdarbības veikšanas vietas dalībvalsts. Dalībvalstis atbild uz citu dalībvalstu pieprasījumiem pēc iespējas ātrāk, ņemot vērā jautājuma steidzamību un sarežģītību. Jebkurā gadījumā pirmajā atbildē iekļauj organizatora vai attiecīgā gadījumā mazumtirgotāja identitāti un tās vienības vai vienību identitāti, kas atbild par aizsardzību maksātspējas gadījumā. Atbildi sniedz ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas.”;

13) VI nodaļu, kurā ir 19. pants, svītro;

14) direktīvas 21. panta pirmo daļu aizstāj ar šādu:

“Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotājs ir atbildīgs par jebkādam kļūdām, kas izriet no tehniskiem rezervācijas sistēmas defektiem, par kuru tā ir atbildīga, un gadījumos, kad tirgotājs ir piekritis nodrošināt rezervāciju kompleksam pakalpojumam, – par kļūdām, kas pieļautas rezervācijas procesā.”;

15) direktīvas 22. pantu aizstāj ar šādu:

“22. pants

Tiesības uz atlīdzinājumu un organizatoru tiesības uz atmaksu

1. Gadījumos, kad organizators vai saskaņā ar 13. panta 1. punkta otro daļu vai 20. pantu mazumtirgotājs maksā kompensāciju, piešķir cenas samazinājumu vai pilda pārējās saistības, kas tam noteiktas ar šo direktīvu, dalībvalstis nodrošina, ka organizatoram vai mazumtirgotājam ir tiesības prasīt atlīdzinājumu no jebkuras trešās personas, kura veicināja to apstākļu iestāšanos, kas izraisīja pienākumu maksāt kompensāciju, samazināt cenu vai citas saistības.
2. Dalībvalstis nodrošina, ka tad, ja pakalpojuma sniedzējs atceļ ceļojuma pakalpojumu, kas veido daļu no kompleksā pakalpojuma, vai nesniedz pakalpojumu, minētais pakalpojuma sniedzējs septiņu dienu laikā atmaksā organizatoram jebkurus maksājumus, kurus organizators samaksājis par minēto pakalpojumu. Minētais septiņu dienu termiņš sākas nākamajā dienā pēc pakalpojuma atcelšanas vai tajā dienā, kad pakalpojums bija jāsniedz, atkarībā no tā, kas ir agrāk.”;

16) direktīvas 23. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

- “1. Kompleksa pakalpojuma organizatora paziņojums, ka tas rīkojas tikai kā ceļojuma pakalpojuma sniedzējs, kā starpnieks vai jebkurā citā statusā, vai ka komplekss pakalpojums nav komplekss pakalpojums, neatbrīvo minēto organizatoru no pienākumiem, kas tam paredzēti saskaņā ar šo direktīvu.”;

- 17) direktīvas I pielikumu aizstāj ar to tekstu, kas izklāstīts šīs direktīvas pielikumā;
- 18) direktīvas II pielikumu svīturo.

2. pants

Komisijas ziņojums un pārskatīšana

Līdz ... [pieci gadi pēc šīs grozošās direktīvas stāšanās spēkā] Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu. Minētajā ziņojumā jo īpaši iekļauj novērtējumu par to, kā tiek piemērots Direktīvas (ES) 2015/2302 5.a pants, kas iekļauts ar šīs direktīvas 1. panta 6) punktu, un ņem vērā ietekmi uz organizatoriem, kas ir mikrouzņēmumi, mazie un vidējie uzņēmumi.

Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno leģislatīvo aktu priekšlikumus.

3. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstis līdz ... [28 mēneši pēc šīs grozošās direktīvas stāšanās spēkā] pieņem un publicē pasākumus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Dalībvalstis par to tūlīt informē Komisiju.

Tās piemēro minētos noteikumus no ... [34 mēneši pēc šīs grozošās direktīvas spēkā stāšanās dienas].

Kad dalībvalstis pieņem minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka paņēmienus, kā izdarāma šāda atsauce.

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

4. pants

Stāšanās spēkā

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

5. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Strasbūrā,

*Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētāja*

*Padomes vārdā –
priekšsēdētājs / priekšsēdētāja*

PIELIKUMS

“I PIELIKUMS

A daļa

Standarta informācijas veidlapa kompleksā ceļojuma līgumiem, ja ir iespējams lietot hipersaites

MANAS GALVENĀS CEĻOTĀJA TIESĪBAS

Jums piedāvātais ceļojumu pakalpojumu kopums ir komplekss pakalpojums Direktīvas (ES) 2015/2302 par kompleksiem pakalpojumiem nozīmē.

Tāpēc Jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kas attiecas uz kompleksiem pakalpojumiem. Uzņēmums XY kā šī kompleksā pakalpojuma organizators [attiecīgā gadījumā saskaņā ar piemērojamajiem valsts tiesību aktiem] [un uzņēmums XZ kā mazumtirgotājs]¹ ir pilnībā atbildīgs [atbildīgi] par pienācīgu kompleksā pakalpojuma izpildi.

Turklāt, kā noteikts tiesību aktos, Jūsu maksājumi uzņēmumam XY [(attiecīgā gadījumā) un uzņēmumam YZ]¹ ir aizsargāti, un, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, Jūsu repatriācija ir garantēta gadījumā, ja [minētais uzņēmums / minētie uzņēmumi¹] kļūst maksātnešpējīgs[-i].

Plašāka informācija par galvenajām tiesībām saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302, tostarp par izmaiņām līgumā, atcelšanu, atmaksu, atbildību par nepienācīgu izpildi un aizsardzību maksātnešpējas gadījumā, kā arī par personām, ar kurām jāsazinās, var tikt iegūta šeit (jāsniedz kā hipersaite).

¹ Dalībvalstīm jāizvēlas pareizā alternatīva, ņemot vērā direktīvas transponēšanu, ko tās veikušas.

Sekojojot hipersaitei, ceļotājs saņems šādu informāciju:

Pamattiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302

Informācija

- Ceļotāji pirms kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu, tostarp informāciju par cenu un maksājumiem, kas jāveic rezervācijas brīdī.
- Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formā vai izmantojot e-pastu).

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

- Vienmēr ir vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi kompleksajā pakalpojumā iekļautie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi. Minētais tirgotājs ir kompleksā pakalpojuma organizators, kā norādīts augšējā lodziņā redzamajā tekstā un līgumā. Līgumā jānorāda organizatora kontaktinformācija.
- Ja komplekso pakalpojumu pārdod ar mazumtirgotāja (piemēram, ceļojumu aģenta) starpniecību, ceļotāji jebkādu problēmu gadījumā var sazināties arī ar mazumtirgotāju vai nosūtīt ziņojumus organizatoram. Līgumā norāda arī mazumtirgotāja kontaktinformāciju. Atkarībā no piemērojamajiem valsts tiesību aktiem arī mazumtirgotāji var būt atbildīgi par kompleksā pakalpojuma sniegšanu.

- Ceļotājiem tiks izsniegts tālruņa numurs saziņai ārkārtas gadījumos vai informācija par kontaktpunktu, ko viņi sava ceļojuma vai brīvdienu laikā var izmantot, lai sazinātos ar organizatoru vai mazumtirgotāju.

Līguma nodošana

- Ceļotāji var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, iespējams, par maksu. Ceļotājam par to saprātīgā termiņā jāpaziņo organizatoram vai, attiecīgā gadījumā, mazumtirgotājam.

Cenas palielinājumi

- Kompleksā pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts līgumā, un ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas, ceļotāji var izbeigt līgumu un tādā gadījumā saņems savu naudu atpakaļ. Ja organizators līgumā patur tiesības palielināt cenu, ceļotājiem ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja attiecīgās izmaksas samazinās.

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

- Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt visu veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami mainās jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas.
- Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par komplekso pakalpojumu atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.

- Ceļotāji pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja nenovēršami un ārkārtas apstākļi būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. Nenovēršanu un ārkārtas apstākļu piemēri ir dabas katastrofas, nopietnas drošības problēmas vai sabiedrības veselības apdraudējumi, par kuriem var pamatoti uzskatīt, ka tie var ietekmēt komplekso pakalpojumu.
- Turklāt ceļotāji jebkurā laikā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, tostarp personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Par šādām maksām ceļotāji ir jāinformē pirms līguma noslēgšanas un līgumā.

Atmaksa

- Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem savu maksājumu atmaksa (attiecīgā gadījumā ņemot vērā izbeigšanas maksu), ja vien puses 14 dienu laikā nevienojas par kompleksā pakalpojuma aizvietošanu. Par atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, mazumtirgotājs ir atbildīgs arī par atmaksas nodrošināšanu.
- Ja organizators 14 dienu laikā atmaksas vietā piedāvā vaučeru, kas izmantojams jebkuram organizatora piedāvātajam ceļojuma pakalpojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt.

Problēmas ceļojuma vai brīvdieņu laikā

- Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā. Ceļotājiem jāinformē organizators par problēmām, ar kurām viņi saskaras.
- Ja nav iespējams nodrošināt nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus, par kuriem panākta vienošanās, organizatoram ir jāpiedāvā piemēroti alternatīvi pasākumi bez papildu izmaksām. Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu maksu, ja ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu, minētā situācija būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu un organizators nenovērš problēmu.
- Ceļotājiem ir arī tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, vai uz abiem, ja saskaņā ar Direktīvā (ES) 2015/2302 noteiktajiem nosacījumiem ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstīgi.
- Ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, organizatoram ir jāsniedz palīdzība, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju izmantot distances saziņas līdzekļus.

Aizsardzība maksātnespējas gadījumā

- Ja organizators kļūst maksātnespējīgs, ceļotāju maksājumi tiks atmaksāti. Dažās dalībvalstīs pastāv arī aizsardzība maksātnespējas gadījumā attiecībā uz maksājumiem mazumtirgotājiem. Ja organizators vai attiecīgā gadījumā mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, tiek garantēta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina WX (vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība). Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti ceļojuma pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontaktainformācija, tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruņa numurs).

Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valstu tiesību aktos (hipersaite)

B daļa

Standarta informācijas veidlapa kompleksā ceļojuma līgumiem,
gadījumos, kurus neaptver A daļa

MANAS GALVENĀS CEĻOTĀJA TIESĪBAS

Jums piedāvātais ceļojumu pakalpojumu kopums ir komplekss pakalpojums Direktīvas (ES) 2015/2302 nozīmē.

Tāpēc Jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kas attiecas uz kompleksiem pakalpojumiem. Uzņēmums XY kā šā kompleksā pakalpojuma organizators [(attiecīgā gadījumā saskaņā ar piemērojamajiem valsts tiesību aktiem)] [un uzņēmums XZ kā mazumtirgotājs]¹ ir pilnībā atbildīgs [atbildīgi] par kompleksā pakalpojuma pienācīgu sniegšanu.

Turklāt, kā noteikts tiesību aktos, Jūsu maksājumi uzņēmumam XY [(attiecīgā gadījumā) un uzņēmumam YZ]¹ ir aizsargāti, un, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, Jūsu repatriācija ir garantēta gadījumā, ja [minētais uzņēmums / minētie uzņēmumi¹] kļūst maksātnespējīgs[-i].

Plašāka informācija par galvenajām tiesībām saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302, tostarp par izmaiņām līgumā, atcelšanu, atmaksu, atbildību par nepienācīgu izpildi un aizsardzību maksātnespējas gadījumā, kā arī par personām, ar kurām jāsazinās, ir sniegta turpmāk.

¹ Dalībvalstīm jāizvēlas pareizā alternatīva, ņemot vērā direktīvas transponēšanu, ko tās veikušas.

Informācija

- Ceļotāji pirms kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu, tostarp informāciju par cenu un maksājumiem, kas jāveic rezervācijas brīdī.
- Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formā vai izmantojot e-pastu).

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

- Vienmēr ir vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi kompleksajā pakalpojumā iekļautie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi. Minētais tirgotājs ir kompleksā pakalpojuma organizators, kā norādīts augšējā lodziņā redzamajā tekstā un līgumā. Līgumā jānorāda organizatora kontaktinformācija.
- Ja komplekso pakalpojumu pārdod ar mazumtirgotāja (piemēram, ceļojumu aģenta) starpniecību, ceļotāji problēmu gadījumā var sazināties arī ar mazumtirgotāju vai nosūtīt ziņojumus organizatoram. Līgumā norāda arī mazumtirgotāja kontaktinformāciju. Atkarībā no piemērojamajiem valsts tiesību aktiem arī mazumtirgotāji var būt atbildīgi par kompleksā pakalpojuma sniegšanu.
- Ceļotājiem tiks izsniegts tālruņa numurs saziņai ārkārtas gadījumos vai informācija par kontaktpunktu, ko viņi sava ceļojuma vai brīvdienu laikā var izmantot, lai sazinātos ar organizatoru vai mazumtirgotāju.

Līguma nodošana

- Ceļotāji var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, iespējams, par maksu. Ceļotājam par to saprātīgā termiņā jāpaziņo organizatoram vai, attiecīgā gadījumā, mazumtirgotājam.

Cenas palielinājumi

- Kompleksā pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts līgumā, un ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas, ceļotāji var izbeigt līgumu un tādā gadījumā saņems savu naudu atpakaļ. Ja organizators līgumā patur tiesības palielināt cenu, ceļotājiem ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja attiecīgās izmaksas samazinās.

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

- Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt visu veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami mainās jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas.
- Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par komplekso pakalpojumu atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.

- Ceļotāji pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja nenovēršami un ārkārtas apstākļi būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. Nenovēršanu un ārkārtas apstākļu piemēri ir dabas katastrofas, nopietnas drošības problēmas vai sabiedrības veselības apdraudējumi, par kuriem var pamatoti uzskatīt, ka tie var ietekmēt komplekso pakalpojumu.
- Turklāt ceļotāji jebkurā laikā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, tostarp personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Par šādām maksām ceļotāji ir jāinformē pirms līguma noslēgšanas un līgumā.

Atmaksa

- Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem savu maksājumu atmaksa (attiecīgā gadījumā ņemot vērā izbeigšanas maksu), ja vien puses 14 dienu laikā nevienojas par kompleksā pakalpojuma aizvietošanu. Par atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, mazumtirgotājs ir atbildīgs arī par atmaksas nodrošināšanu.
- Ja organizators 14 dienu laikā atmaksas vietā piedāvā vaučeru, kas izmantojams jebkuram organizatora piedāvātajam ceļojuma pakalpojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt.

Problēmas ceļojuma vai brīvdienu laikā

- Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā. Ceļotājiem jāinformē organizators par problēmām, ar kurām viņi saskaras.
- Ja nav iespējams nodrošināt nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus, par kuriem panākta vienošanās, organizatoram ir jāpiedāvā piemēroti alternatīvi pasākumi bez papildu izmaksām. Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu maksu, ja ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu, minētā situācija būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu un organizators nenovērš problēmu.
- Ceļotājiem ir arī tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, vai uz abiem, ja saskaņā ar Direktīvā (ES) 2015/2302 noteiktajiem nosacījumiem ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstīgi.
- Ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, organizatoram ir jāsniedz palīdzība, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju izmantot distances saziņas līdzekļus.

Aizsardzība maksātspējas gadījumā

- Ja organizators kļūst maksātspējīgs, ceļotāju maksājumi tiks atmaksāti. Dažās dalībvalstīs pastāv arī aizsardzība maksātspējas gadījumā attiecībā uz maksājumiem mazumtirgotājiem. Ja organizators vai attiecīgā gadījumā mazumtirgotājs kļūst maksātspējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, tiek garantēta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātspējas gadījumā, ko nodrošina WX (vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātspējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība). Ja XY maksātspējas dēļ tiek liegti ceļojuma pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontaktainformācija, tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs).

Tīmekļa vietne, kur atrodama Direktīva (ES) 2015/2302, kā tā transponēta valstu tiesību aktos

C daļa

Standarta informācijas veidlapa, ja organizators nodod datus citam tirgotājam saskaņā ar 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) punktu

MANAS GALVENĀS CEĻOTĀJA TIESĪBAS

Ja, vēlākais, 24 stundu laikā pēc rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas no uzņēmuma XY Jūs noslēdzat līgumu ar uzņēmumu AB, tad ceļojuma pakalpojums, ko sniedz XY un AB, būs kompleksais pakalpojums Direktīvas (ES) 2015/2302 nozīmē.

Tāpēc Jūs varēsiet izmantot visas ES tiesības, kas attiecas uz kompleksiem pakalpojumiem. Uzņēmums XY būs pilnībā atbildīgs par kompleksā pakalpojuma pienācīgu sniegšanu.

Turklāt, kā noteikts tiesību aktos, uzņēmumam XY ir aizsardzība, lai gadījumā, ja uzņēmums kļūst maksātnespējīgs, atlīdzinātu Jūsu maksājumus un, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts transports, nodrošinātu Jūsu repatriāciju.

Plašāka informācija par galvenajām Direktīvā (ES) 2015/2302 noteiktajām tiesībām, tostarp par līguma grozījumiem, atcelšanu, atmaksu, atbildību par nepienācīgu izpildi un aizsardzību maksātnespējas gadījumā, kā arī par personām, ar kurām jāsazinās (tiks sniegta hipersaite).

Sekojojot hipersaitei, ceļotājs saņems šādu informāciju:

Pamattiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302

Informācija

- Ceļotāji pirms kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu, tostarp informāciju par cenu un maksājumiem, kas jāveic rezervācijas brīdī.
- Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formā vai izmantojot e-pastu).

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

- Vienmēr ir vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi kompleksajā pakalpojumā iekļautie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi. Minētais tirgotājs ir kompleksā pakalpojuma organizators, kā norādīts augšējā lodziņā redzamajā tekstā un līgumā. Līgumā jānorāda organizatora kontaktinformācija.
- Ceļotājiem tiks izsniegts tālruņa numurs saziņai ārkārtas gadījumos vai informācija par kontaktpunktu, ko viņi var izmantot, lai sazinātos ar organizatoru vai ceļojumu aģentu.

Līguma nodošana

- Ceļotāji var nodot komplekso pakalpojumu citai personai, iespējams, par maksu. Ceļotājam par to saprātīgā termiņā jāpaziņo organizatoram vai, attiecīgā gadījumā, mazumtirgotājam.

Cenas palielinājumi

- Kompleksā pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts līgumā, un ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas, ceļotāji var izbeigt līgumu un tādā gadījumā saņems savu naudu atpakaļ. Ja organizators līgumā patur tiesības palielināt cenu, ceļotājiem ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja attiecīgās izmaksas samazinās.

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma sākuma

- Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt visu veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami mainās jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas.
- Ja pirms kompleksā pakalpojuma sākuma par komplekso pakalpojumu atbildīgais tirgotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.
- Ceļotāji pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja nenovēršami un ārkārtas apstākļi būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. Nenovēršanu un ārkārtas apstākļu piemēri ir dabas katastrofas, nopietnas drošības problēmas vai sabiedrības veselības apdraudējumi, par kuriem var pamatoti uzskatīt, ka tie var ietekmēt komplekso pakalpojumu.

- Turklāt ceļotāji jebkurā laikā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, tostarp personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Par šādām maksām ceļotāji ir jāinformē pirms līguma noslēgšanas un līgumā.

Atmaksa

- Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem savu maksājumu atmaksa (attiecīgā gadījumā ņemot vērā izbeigšanas maksu), ja vien puses 14 dienu laikā nevienojas par kompleksā pakalpojuma aizvietošanu. Par atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, mazumtirgotājs ir atbildīgs arī par atmaksas nodrošināšanu.
- Ja organizators 14 dienu laikā atmaksas vietā piedāvā vaučeru, kas izmantojams jebkuram organizatora piedāvātajam ceļojuma pakalpojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt.

Problēmas ceļojuma vai brīvdieņu laikā

- Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma sniegšanas laikā. Ceļotājiem jāinformē organizators par problēmām, ar kurām viņi saskaras.

- Ja nav iespējams nodrošināt nozīmīgus kompleksā pakalpojuma elementus, par kuriem panākta vienošanās, organizatoram ir jāpiedāvā piemēroti alternatīvi pasākumi bez papildu izmaksām. Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu, minētā situācija būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu un organizators nenovērš problēmu.
- Ceļotājiem ir arī tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, vai uz abiem, ja saskaņā ar Direktīvā (ES) 2015/2302 noteiktajiem nosacījumiem ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstīgi.
- Ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, organizatoram ir jāsniedz palīdzība, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju izmantot distances saziņas līdzekļus.

Aizsardzība maksātnespējas gadījumā

- Ja organizators kļūst maksātnespējīgs, ceļotāju maksājumi tiks atmaksāti. Dažās dalībvalstīs pastāv arī aizsardzība maksātnespējas gadījumā attiecībā uz maksājumiem mazumtirgotājiem. Ja organizators vai attiecīgā gadījumā mazumtirgotājs kļūst maksātnespējīgs pēc kompleksā pakalpojuma sākuma un ja attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, tiek garantēta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina WX (vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība). Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti ceļojuma pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar minēto vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontaktainformācija, tostarp nosaukums, ģeogrāfiskā adrese, e-pasta adrese un tālruna numurs).

Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valstu tiesību aktos (hipersaite)”.
