



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 5 Δεκεμβρίου 2023
(OR. en)

Διοργανικός φάκελος:
2023/0435(COD)

16338/23
ADD 1

CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379

ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	30 Νοεμβρίου 2023
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	COM(2023) 905 final - ANNEXES
Θέμα:	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ της πρότασης οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η προστασία των ταξιδιωτών και να απλουστευθούν και να αποσαφηνιστούν ορισμένες πτυχές της οδηγίας

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - COM(2023) 905 final - ANNEXES.

σνημμ.: COM(2023) 905 final - ANNEXES



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 29.11.2023
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

της

πρότασης οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

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

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

Μέρος Α

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

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΟΥ ΩΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

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

Συνεπώς, απολαύετε όλων των δικαιωμάτων που προβλέπονται στην ΕΕ για τα πακέτα.

Η εταιρεία ΧΥ, ως διοργανώτρια του πακέτου, [κατά περίπτωση βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου] [και η εταιρεία ΧΖ, ως πωλήτρια,]¹ έχει [έχουν] πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση του πακέτου.

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

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

Ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Βασικά δικαιώματα βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Πληροφόρηση

— Οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού.

— Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την **τιμή** και τις **πληρωμές** που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης. Οι ταξιδιώτες δεν μπορούν, κατ' αρχήν, να κληθούν να καταβάλουν περισσότερο από το 25 % της συνολικής τιμής κατά τη στιγμή της κράτησης (προκαταβολές) και οι πληρωμές του υπολοίπου δεν μπορούν να ζητηθούν νωρίτερα από 28 ημέρες πριν από την αναχώρηση. Ωστόσο, οι διοργανωτές μπορούν να ζητήσουν

¹ Η ορθή εναλλακτική πρέπει να επιλεγεί από τα κράτη μέλη υπό το πρίσμα της μεταφοράς της οδηγίας στο εθνικό τους δίκαιο.

² Βλ. υποσημείωση 1.

προκαταβολές που υπερβαίνουν το 25 % στις περιπτώσεις που αυτό είναι αναγκαίο για τη διασφάλιση της οργάνωσης και της εκτέλεσης του πακέτου.

— Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες λαμβάνουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

— Υπάρχει πάντοτε **τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πακέτο**. Ο έμπορος αυτός είναι ο **διοργανωτής του πακέτου**, όπως προσδιορίζεται από το κείμενο στο ανωτέρω πλαίσιο και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.

— Όταν το πακέτο πωλείται μέσω **πωλητή**, οι ταξιδιώτες μπορούν πάντα να επικοινωνούν και με τον πωλητή εάν υπάρχουν προβλήματα ή να διαβιβάζουν μηνύματα στον διοργανωτή. Τα στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή παρέχονται επίσης στη σύμβαση. Ανάλογα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο, οι πωλητές μπορεί επίσης να είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση του πακέτου.

— Θα δοθεί στους ταξιδιώτες **αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής** όπου μπορούν να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον πωλητή (ταξιδιωτικό πράκτορα) κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών τους.

Εκχώρηση της σύμβασης

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

Αύξηση τιμών

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

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να **καταγγείλουν τη σύμβαση** χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρχει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.

— Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και αποζημίωση κατά περίπτωση.

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας πριν από την έναρξη του πακέτου εάν **αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις** επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.

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

Επιστροφές χρημάτων

— Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει εντός 14 ημερών (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας). Ο διοργανωτής του πακέτου είναι υπεύθυνος για την επιστροφή χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν αυτό απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.

— Όταν ο διοργανωτής προσφέρει **κουπόνι** προς χρήση για μελλοντικό ταξίδι αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν να το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

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

— Εάν σημαντικά τμήματα του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, θα πρέπει ο διοργανωτής να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους **εναλλακτικούς διακανονισμούς**, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες δύνανται να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οιασδήποτε χρέωσης, σε περίπτωση μη εκτέλεσης των υπηρεσιών σύμφωνα με τη σύμβαση, όταν αυτό επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και ο διοργανωτής δεν επιλύει το πρόβλημα.

— Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε **μείωση της τιμής και/ή αποζημίωση** για ζημίες σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή ελλιπούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τους όρους που καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

— Ο διοργανωτής υποχρεούται να παρέχει **βοήθεια**, αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, για παράδειγμα με την παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες υγείας, τοπικές αρχές και προξενική συνδρομή, και με την παροχή της δυνατότητας εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

— Σε περίπτωση που ο διοργανωτής καταστεί **αφερέγγυος** επιστρέφονται οι πληρωμές των ταξιδιωτών. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τις πληρωμές προς τους πωλητές. Σε περίπτωση που ο διοργανωτής ή,

κατά περίπτωση, ο πωλητής καθίστανται αφερέγγυοι μετά την έναρξη του πακέτου και αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την ΥΖ [η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία]. Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του τηλεφώνου) αν δεν τους παρέχονται υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

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

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

Συνεπώς, απολαύετε όλων των δικαιωμάτων που προβλέπονται στην ΕΕ για τα πακέτα.

Η εταιρεία ΧΥ, ως διοργανώτρια του πακέτου, [κατά περίπτωση βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου] [και η εταιρεία ΧΖ, ως πωλήτρια,]³ έχει [έχουν] πλήρη ευθύνη για την ορθή εκτέλεση του πακέτου. Επιπλέον, όπως επιβάλλει ο νόμος, οι πληρωμές σας προς την εταιρεία ΧΥ [(κατά περίπτωση) και προς την εταιρεία ΥΖ⁴] προστατεύονται και, αν το ταξίδι επιστροφής περιλαμβάνεται στο πακέτο, διασφαλίζεται ο επαναπατρισμός σας σε περίπτωση που καταστεί/καταστούν αφερέγγυα/αφερέγγυες η εν λόγω εταιρεία / οι εν λόγω εταιρείες.

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

Βασικά δικαιώματα βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Πληροφόρηση

— Οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού.

— Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την **τιμή** και τις **πληρωμές** που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης. Οι ταξιδιώτες δεν μπορούν, κατ' αρχήν, να κληθούν να καταβάλουν περισσότερο από το 25 % της συνολικής τιμής κατά τη στιγμή της κράτησης (προκαταβολές) και οι πληρωμές του υπολοίπου δεν μπορούν να ζητηθούν νωρίτερα από 28 ημέρες πριν από την αναχώρηση. Ωστόσο, οι διοργανωτές μπορούν να ζητήσουν προκαταβολές που υπερβαίνουν το 25 % στις περιπτώσεις που αυτό είναι αναγκαίο για τη διασφάλιση της οργάνωσης και της εκτέλεσης του πακέτου.

— Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες λαμβάνουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

³ Η ορθή εναλλακτική πρέπει να επιλεγεί από τα κράτη μέλη υπό το πρίσμα της μεταφοράς της οδηγίας στο εθνικό τους δίκαιο.

⁴ Βλ. υποσημείωση 1.

— Υπάρχει πάντοτε **τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση**. Ο έμπορος αυτός είναι ο **διοργανωτής του πακέτου**, όπως προσδιορίζεται από το κείμενο στο ανωτέρω πλαίσιο και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.

— Όταν το πακέτο πωλείται μέσω **πωλητή**, οι ταξιδιώτες μπορούν πάντα να επικοινωνούν και με τον πωλητή εάν υπάρχουν προβλήματα ή να διαβιβάζουν μηνύματα στον διοργανωτή. Τα στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή παρέχονται επίσης στη σύμβαση. Ανάλογα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο, οι πωλητές μπορεί επίσης να είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση του πακέτου.

— Θα δοθεί στους ταξιδιώτες **αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής** όπου μπορούν να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον πωλητή (ταξιδιωτικό πράκτορα) κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών τους.

Εκχώρηση της σύμβασης

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

Αύξηση τιμών

— Η τιμή του πακέτου μπορεί να αυξηθεί μόνον εάν αυξηθούν τα συγκεκριμένα κόστη (για παράδειγμα, οι τιμές των καυσίμων) και εφόσον αυτό προβλέπεται ρητώς στη σύμβαση, και το αργότερο 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου. Αν η αύξηση της τιμής υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου, οι ταξιδιώτες δύνανται να καταγγείλουν τη σύμβαση. Αν ο διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα αύξησης της τιμής, οι ταξιδιώτες έχουν δικαίωμα μείωσης της τιμής αν μειωθούν τα αντίστοιχα κόστη.

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να **καταγγείλουν τη σύμβαση** χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρχει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.

— Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και αποζημίωση κατά περίπτωση.

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας πριν από την έναρξη του πακέτου εάν **αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις** επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.

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

Επιστροφές χρημάτων

— Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει εντός 14 ημερών (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας). Ο διοργανωτής του πακέτου είναι υπεύθυνος για την επιστροφή χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν αυτό απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.

— Όταν ο διοργανωτής προσφέρει **κουπόνι** προς χρήση για μελλοντικό ταξίδι αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν να το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

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

— Εάν σημαντικά τμήματα του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, θα πρέπει ο διοργανωτής να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους **εναλλακτικούς διακανονισμούς**, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες δύνανται να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οιασδήποτε χρέωσης, σε περίπτωση μη εκτέλεσης των υπηρεσιών σύμφωνα με τη σύμβαση και εάν αυτό επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και ο διοργανωτής δεν επιλύει το πρόβλημα.

— Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε **μείωση της τιμής και/ή αποζημίωση για ζημίες** σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή ελλιπούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

— Ο διοργανωτής υποχρεούται να παρέχει **βοήθεια**, αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, για παράδειγμα με την παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες υγείας, τοπικές αρχές και προξενική συνδρομή, και με την παροχή της δυνατότητας εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

— Σε περίπτωση που ο διοργανωτής καταστεί **αφερέγγυος** επιστρέφονται οι πληρωμές των ταξιδιωτών. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τις πληρωμές προς τους πωλητές. Σε περίπτωση που ο διοργανωτής ή, κατά περίπτωση, ο πωλητής καθίστανται αφερέγγυοι μετά την έναρξη του πακέτου και αν η μεταφορά περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την ΥΖ [η οντότητα που

παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία]. Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του τηλεφώνου) αν δεν τους παρέχονται υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

[Ιστότοπος όπου περιέχεται η οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο]

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

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

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

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

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

Ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Βασικά δικαιώματα βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

Πληροφόρηση

— Οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το πακέτο πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού.

— Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την **τιμή** και τις **πληρωμές** που οφείλονται κατά τον χρόνο της κράτησης. Οι ταξιδιώτες δεν μπορούν, κατ' αρχήν, να κληθούν να καταβάλουν περισσότερο από το 25 % της συνολικής τιμής κατά τη στιγμή της κράτησης (προκαταβολές) και οι πληρωμές του υπολοίπου δεν μπορούν να ζητηθούν νωρίτερα από 28 ημέρες πριν από την αναχώρηση. Ωστόσο, οι διοργανωτές μπορούν να ζητήσουν προκαταβολές που υπερβαίνουν το 25 % στις περιπτώσεις που αυτό είναι αναγκαίο για τη διασφάλιση της οργάνωσης και της εκτέλεσης του πακέτου.

— Μετά τη σύναψη σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, οι ταξιδιώτες λαμβάνουν τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (για παράδειγμα, εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Υπεύθυνος έμπορος και σημεία επαφής

— Υπάρχει πάντοτε **τουλάχιστον ένας έμπορος υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο πακέτο**. Ο έμπορος αυτός είναι **ο διοργανωτής του πακέτου**, όπως προσδιορίζεται από το κείμενο στο ανωτέρω πλαίσιο και στη σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του διοργανωτή.

— Θα δοθεί στους ταξιδιώτες **αριθμός τηλεφώνου επείγουσας ανάγκης ή τα στοιχεία σημείου επαφής** όπου μπορούν να έλθουν σε επικοινωνία με τον διοργανωτή ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα.

Εκχώρηση της σύμβασης

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

Αύξηση τιμών

— Η τιμή του πακέτου μπορεί να αυξηθεί μόνον εάν αυξηθούν τα συγκεκριμένα κόστη (για παράδειγμα, οι τιμές των καυσίμων) και εφόσον αυτό προβλέπεται ρητώς στη σύμβαση, και εν πάση περιπτώσει όχι αργότερα από 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου. Αν η αύξηση της τιμής υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου, οι ταξιδιώτες δύνανται να καταγγείλουν τη σύμβαση. Αν ο διοργανωτής διατηρεί το δικαίωμα αύξησης της τιμής, οι ταξιδιώτες έχουν δικαίωμα μείωσης της τιμής αν μειωθούν τα αντίστοιχα κόστη.

Καταγγελία της σύμβασης πριν από την έναρξη του πακέτου

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να **καταγγείλουν τη σύμβαση** χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας και να τους επιστραφεί το σύνολο των ποσών που έχουν καταβάλει, αν τροποποιηθεί σημαντικά οποιοδήποτε από τα ουσιώδη στοιχεία του πακέτου ή εάν υπάρχει αύξηση τιμής που υπερβαίνει το 8 % της τιμής του πακέτου.

— Εάν, πριν από την έναρξη του πακέτου, ο έμπορος που είναι υπεύθυνος για το πακέτο ματαιώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες δικαιούνται επιστροφή χρημάτων και αποζημίωση κατά περίπτωση.

— Οι ταξιδιώτες μπορούν να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς να καταβάλουν χρέωση καταγγελίας πριν από την έναρξη του πακέτου σε περίπτωση αναπόφευκτων και **έκτακτων περιστάσεων**, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά το ταξίδι ή τις διακοπές. Παραδείγματα έκτακτων περιστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, σοβαρά προβλήματα ασφάλειας ή κινδύνους για τη δημόσια υγεία που μπορεί εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρεάσουν το πακέτο.

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

Επιστροφές χρημάτων

— Σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες ο διοργανωτής ή ο ταξιδιώτης ακυρώσει το πακέτο, οι ταξιδιώτες πρέπει να λάβουν επιστροφή των ποσών που έχουν καταβάλει εντός 14 ημερών (κατά περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη των χρεώσεων καταγγελίας). Ο διοργανωτής του

πακέτου είναι υπεύθυνος για την επιστροφή χρημάτων. Όταν συμμετέχει πωλητής και όταν αυτό απαιτείται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, ο πωλητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις επιστροφές χρημάτων.

— Όταν ο διοργανωτής προσφέρει **κουπόνι** προς χρήση για μελλοντικό ταξίδι αντί επιστροφής χρημάτων εντός 14 ημερών, οι ταξιδιώτες θα λαμβάνουν πληροφορίες για τα δικαιώματά τους σε σχέση με το κουπόνι και μπορούν να επιλέξουν να το αποδεχθούν ή όχι.

Προβλήματα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή των διακοπών

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

— Εάν σημαντικά τμήματα του πακέτου δεν μπορούν να παρασχεθούν όπως έχει συμφωνηθεί, θα πρέπει ο διοργανωτής να προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλους **εναλλακτικούς διακανονισμούς**, χωρίς περαιτέρω κόστος. Οι ταξιδιώτες δύνανται να καταγγείλουν τη σύμβαση χωρίς την καταβολή οιασδήποτε χρέωσης, σε περίπτωση μη εκτέλεσης των υπηρεσιών σύμφωνα με τη σύμβαση και εάν αυτό επηρεάζει ουσιαστικά την εκτέλεση του πακέτου και ο διοργανωτής δεν επιλύει το πρόβλημα.

— Οι ταξιδιώτες έχουν επίσης δικαίωμα σε **μείωση της τιμής και/ή αποζημίωση για ζημίες** σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή ελλιπούς εκτέλεσης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπό τους όρους που καθορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

— Ο διοργανωτής υποχρεούται να παρέχει **βοήθεια**, αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα, για παράδειγμα με την παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες υγείας, τοπικές αρχές και προξενική συνδρομή και με την παροχή της δυνατότητας εξ αποστάσεως επικοινωνίας.

Προστασία κατά της αφερεγγυότητας

— Σε περίπτωση που ο διοργανωτής καταστεί **αφερέγγυος** επιστρέφονται οι πληρωμές των ταξιδιωτών. Σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει επίσης προστασία κατά της αφερεγγυότητας για τις πληρωμές προς τους πωλητές. Σε περίπτωση που ο διοργανωτής ή, κατά περίπτωση, ο πωλητής καθίστανται αφερέγγυοι μετά την έναρξη του πακέτου και αν η μεταφορά περιλαμβάνεται στο πακέτο, εξασφαλίζεται ο επαναπατρισμός των ταξιδιωτών. Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την ΥΖ [η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία]. Οι ταξιδιώτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την εν λόγω οντότητα ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του τηλεφώνου) αν δεν τους παρέχονται υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο [ηλεκτρονικός σύνδεσμος]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Μέρος Α

Έντυπο βασικών πληροφοριών σε περίπτωση κατά την οποία ο έμπορος που διευκολύνει έναν συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 5) είναι μεταφορέας που ευθύνεται για το ταξίδι επιστροφής του ταξιδιώτη

Αν κάνετε κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ταξίδι ή τις διακοπές σας μέσω αυτού του συνδέσμου / αυτών των συνδέσμων, ΔΕΝ απολαύετε των δικαιωμάτων που προβλέπονται για τα πακέτα σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

Συνεπώς, η εταιρεία μας/ΧΥ δεν θα είναι υπεύθυνη για την ορθή εκτέλεση αυτών των πρόσθετων ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Σε περίπτωση προβλήματος, μπορείτε να απευθυνθείτε στον σχετικό πάροχο υπηρεσιών.

Ωστόσο, εάν κάνετε κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες μέσω αυτού του συνδέσμου / αυτών των συνδέσμων εντός 24 ωρών από την παραλαβή της επιβεβαίωσης της κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία της ΕΕ, οι πληρωμές σας στην ΧΥ θα προστατεύονται σε περίπτωση αφερεγγυότητας της ΧΥ. Εφόσον είναι αναγκαίο, ο επαναπατρισμός σας θα διασφαλίζεται. Παρακαλείσθε να σημειώσετε ότι δεν θα λάβετε επιστροφή χρημάτων αν καταστεί αφερεγγυος ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών.

Προκειμένου να επωφεληθείτε από την εν λόγω προστασία, συνιστούμε να καταγράψετε την πρόσκληση κράτησης για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες και την πρόσθετη κράτηση, για παράδειγμα μέσω στιγμιότυπων οθόνης, και να ενημερώσετε την ΧΥ εντός 24 ωρών ότι έχετε κάνει κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ταξίδι ή τις διακοπές σας στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση ή στον ακόλουθο ιστότοπο: ... [προς συμπλήρωση από τον έμπορο].

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία από την αφερεγγυότητα [να γίνει υπό τη μορφή ηλεκτρονικού συνδέσμου]

Ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την ΥΖ [η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία].

Οι ταξιδιώτες δύνανται να επικοινωνήσουν με την οντότητα αυτή ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του τηλεφώνου), αν δεν παρέχονται οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

Σημείωση: Αυτή η προστασία έναντι της αφερεγγυότητας δεν καλύπτει συμβάσεις με άλλα μέρη πλην της ΧΥ που μπορούν να εκτελεστούν παρά την αφερεγγυότητα της ΧΥ.

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

Έντυπο βασικών πληροφοριών σε περίπτωση κατά την οποία ο έμπορος που διευκολύνει έναν συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 5) είναι έμπορος εκτός από μεταφορέα που ευθύνεται για το ταξίδι επιστροφής του ταξιδιώτη

Αν κάνετε κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ταξίδι ή τις διακοπές σας μέσω αυτού του συνδέσμου / αυτών των συνδέσμων, ΔΕΝ απολαύετε των δικαιωμάτων που προβλέπονται για τα πακέτα σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2015/2302.

Συνεπώς, η εταιρεία μας / ΧΥ δεν θα είναι υπεύθυνη για την ορθή εκτέλεση αυτών των πρόσθετων ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Σε περίπτωση προβλήματος, μπορείτε να απευθυνθείτε στον σχετικό πάροχο υπηρεσιών.

Ωστόσο, εάν κάνετε κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες μέσω αυτού του συνδέσμου / αυτών των συνδέσμων εντός 24 ωρών από την παραλαβή της επιβεβαίωσης της κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία της ΕΕ, οι πληρωμές σας στην ΧΥ θα προστατεύονται σε περίπτωση αφερεγγυότητας της ΧΥ. Παρακαλείσθε να σημειώσετε ότι δεν θα λάβετε επιστροφή χρημάτων αν καταστεί αφερεγγυος ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών.

Προκειμένου να επωφεληθείτε από την εν λόγω προστασία συνιστούμε να καταγράψετε την πρόσκληση κράτησης για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες και την πρόσθετη κράτηση, για παράδειγμα μέσω στιγμιότυπων οθόνης, και να ενημερώσετε την ΧΥ εντός 24 ωρών ότι έχετε κάνει κράτηση για πρόσθετες ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ταξίδι ή τις διακοπές σας στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση ή στον ακόλουθο ιστότοπο: ... [προς συμπλήρωση από τον έμπορο].

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία από την αφερεγγυότητα [να γίνει υπό τη μορφή ηλεκτρονικού συνδέσμου]

Ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο, ο ταξιδιώτης λαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

Η ΧΥ έχει συνάψει σύμβαση προστασίας κατά της αφερεγγυότητας με την ΥΖ [η οντότητα που παρέχει την προστασία κατά της αφερεγγυότητας, για παράδειγμα ταμείο εγγυήσεων ή ασφαλιστική εταιρεία].

Οι ταξιδιώτες δύνανται να επικοινωνήσουν με την οντότητα αυτή ή, κατά περίπτωση, με την αρμόδια αρχή (στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της επωνυμίας, της γεωγραφικής και ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και του τηλεφώνου), αν δεν παρέχονται οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες εξαιτίας αφερεγγυότητας της ΧΥ.

Σημείωση: Αυτή η προστασία έναντι της αφερεγγυότητας δεν καλύπτει συμβάσεις με άλλα μέρη πλην της ΧΥ που μπορούν να εκτελεστούν παρά την αφερεγγυότητα της ΧΥ.

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