



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 5. joulukuuta 2023
(OR. en)

16338/23
ADD 1

Toimielinten välinen asia:
2023/0435(COD)

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

SAATE

Lähettiläjä:	Euroopan komission pääsihteeri, allekirjoittajana johtaja Martine DEPREZ
Saapunut:	30. marraskuuta 2023
Vastaanottaja:	Thérèse BLANCHET, Euroopan unionin neuvoston pääsihteeri
Kom:n asiak. nro:	COM(2023) 905 final - LIITTEET
Asia:	LIITTEET asiakirjaan ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi direktiivin (EU) 2015/2302 muuttamisesta matkustajien suojelun tehostamiseksi sekä direktiivin tiettyjen näkökohtien yksinkertaistamiseksi ja selventämiseksi

Valtuuskunnille toimitetaan oheisena asiakirja COM(2023) 905 final - LIITTEET.

Liite: COM(2023) 905 final - LIITTEET



Bryssel 29.11.2023
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

LIITTEET

asiakirjaan

ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi

**direktiivin (EU) 2015/2302 muuttamisesta matkustajien suojelun tehostamiseksi sekä
direktiivin tiettyjen näkökohtien yksinkertaistamiseksi ja selventämiseksi**

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

A osa

Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia silloin, kun hyperlinkkien käyttö on mahdollista

TÄRKEIMMÄT OIKEUTENI MATKUSTAJANA

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on matkapaketteja koskevassa direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia.

Tämän matkapaketin järjestäjänä toimiva yritys XY [tarvittaessa sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti] [ja matkanvälittäjänä toimiva yritys XZ]¹ on [ovat] täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritykselle XY [(tarvittaessa) ja yritykselle YZ]² suorittamillasi maksuilla on lainsäädännössä edellytetty suoja, ja jos paluumatka sisältyy matkapakettiin, paluukuljetuksesi on taattu, jos tästä yrityksestä tulee maksukyvytön / näistä yrityksistä tulee maksukyvyttömiä.

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa maksuja, sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja osapuolia, joihin voidaan ottaa yhteyttä, on saatavilla tällä sivustolla (annetaan hyperlinkki).

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

Tärkeimmät direktiiviin (EU) 2015/2302 perustuvat oikeudet

Tiedot

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Näihin tietoihin sisältyvät tiedot **hinnasta** ja varauksen tekohetkellä suoritettavista **maksuista**. Matkustajilta voidaan lähtökohtaisesti vaatia enintään 25 prosentin maksu kokonaishinnasta varauksen tekohetkellä (etumaksut), ja loput maksut voidaan vaatia aikaisintaan 28 päivää ennen lähtöä. Matkanjärjestäjät voivat kuitenkin pyytää yli 25 prosentin etumaksuja, jos se on välttämätöntä matkapaketin järjestämisen ja toteuttamisen varmistamiseksi.

¹ Jäsenvaltioiden on valittava oikea vaihtoehto sen perusteella, miten ne saattavat direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään.

² Ks. alaviite 1.

— Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

— **Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.** Tämä elinkeinonharjoittaja on **matkapaketin järjestäjä**, joka käy ilmi edellä olevan laatikon tekstistä ja sopimuksesta. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.

— Jos matkapaketti myydään **matkanvälittäjän** kautta, matkustajat voivat aina myös ottaa yhteyttä matkanvälittäjään, jos ongelmia ilmenee tai jos he haluavat välittää viestejä matkanjärjestäjälle. Sopimuksessa ilmoitetaan myös matkanvälittäjän yhteystiedot. Sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä riippuen myös matkanvälittäjät voivat olla vastuussa matkapaketin toteuttamisesta.

— Matkustajille annetaan **häätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä**, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään (matkatoimistoon) ollessaan matkalla tai lomalla.

Sopimuksen siirtäminen

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

— Matkapaketin hintaa voidaan viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja siitä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa. Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen, jolloin he saavat rahansa takaisin. Jos matkanjärjestäjä varaa sopimuksessa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos kyseiset kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen pakettimatkan alkamista

— Matkustajat voivat **purkaa sopimuksen** maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia tekijöitä muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.

— Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkan alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa vahingonkorvaukseen.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkan alkamista, jos **väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet** vaikuttavat merkittävästi matkaan tai lomaan. Esimerkkejä poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkan alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava sovellettavista peruutusmaksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Maksujen palautukset

— Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajan on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen). Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautuksesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautuksista.

— Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta **kuponkia**, joka voidaan käyttää myöhempää matkaa varten, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan.

Ongelmat matkan tai loman aikana

— Matkanjärjestäjä on velvollinen korjaamaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.

— Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia **vaihtoehtoisia järjestelyjä** ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.

— Matkustajilla on myös direktiivissä (EU) 2015/2302 säädetyin edellytyksin oikeus **hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen**, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.

— Matkanjärjestäjän on annettava **apua**, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoja terveystietojen, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla mahdollisuus etäviestintään.

Maksukyvyttömyyssuoja

— Jos matkanjärjestäjästä tulee **maksukyvytön**, matkustajien maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuojaa sovelletaan myös matkanvälittäjille suoritettaviin maksuihin. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkan alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy paluumatka, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta (maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esimerkiksi takuurahaston tai vakuutusyhtiön, tiedot). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia muissa kuin A osan piiriin kuuluvissa tilanteissa

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia.

Tämän matkapaketin järjestäjänä toimiva yritys XY [tarvittaessa sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti] [ja matkanvälittäjänä toimiva yritys XZ]³ on [ovat] täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta. Lisäksi yritykselle XY [(tarvittaessa) ja yritykselle YZ]⁴ suorittamillasi maksuilla on lainsäädännössä edellytetty suoja, ja jos paluumatka sisältyy matkapakettiin, paluukuljetuksesi on taattu, jos tästä yrityksestä tulee maksukyvytön / näistä yrityksistä tulee maksukyvyttömiä.

Seuraavassa esitetään lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja osapuolia, joihin voidaan ottaa yhteyttä.

Tärkeimmät direktiiviin (EU) 2015/2302 perustuvat oikeudet

Tiedot

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Näihin tietoihin sisältyvät tiedot **hinnasta** ja varauksen tekohetkellä suoritettavista **maksuista**. Matkustajilta voidaan lähtökohtaisesti vaatia enintään 25 prosentin maksu kokonaishinnasta varauksen tekohetkellä (etumaksut), ja loput maksut voidaan vaatia aikaisintaan 28 päivää ennen lähtöä. Matkanjärjestäjät voivat kuitenkin pyytää yli 25 prosentin etumaksuja, jos se on välttämätöntä matkapaketin järjestämisen ja toteuttamisen varmistamiseksi.

— Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

— **Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.** Tämä elinkeinonharjoittaja on

³ Jäsenvaltioiden on valittava oikea vaihtoehto sen perusteella, miten ne saattavat direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään.

⁴ Ks. alaviite 1.

matkapaketin järjestäjä, joka käy ilmi edellä olevan laatikon tekstistä ja sopimuksesta. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.

— Jos matkapaketti myydään **matkanvälittäjän** kautta, matkustajat voivat aina myös ottaa yhteyttä matkanvälittäjään, jos ongelmia ilmenee tai jos he haluavat välittää viestejä matkanjärjestäjälle. Sopimuksessa ilmoitetaan myös matkanvälittäjän yhteystiedot. Sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä riippuen myös matkanvälittäjät voivat olla vastuussa matkapaketin toteuttamisesta.

— Matkustajille annetaan **häätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä**, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään (matkatoimistoon) ollessaan matkalla tai lomalla.

Sopimuksen siirtäminen

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

— Matkapaketin hintaa voidaan viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja siitä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos kyseiset kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen pakettimatkan alkamista

— Matkustajat voivat **purkaa sopimuksen** maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia tekijöitä muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.

— Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkan alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa vahingonkorvaukseen.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkan alkamista, jos **väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet** vaikuttavat merkittävästi matkaan tai lomaan. Esimerkkejä poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkan alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava sovellettavista peruutusmaksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Maksujen palautukset

- Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajan on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen). Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautuksesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautuksista.
- Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta **kuponkia**, joka voidaan käyttää myöhempää matkaa varten, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan.

Ongelmat matkan tai loman aikana

- Matkanjärjestäjä on velvollinen korjaamaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.
- Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia **vaihtoehtoisia järjestelyjä** ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.
- Matkustajilla on oikeus myös **hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen**, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava **apua**, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoja terveystalouksista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla mahdollisuus etäviestintään.

Maksukyvyttömyyssuoja

- Jos matkanjärjestäjästä tulee **maksukyvytön**, matkustajien maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuojaa sovelletaan myös matkanvälittäjille suoritettaviin maksuihin. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkan alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta (maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esimerkiksi takuurahaston tai vakuutusyhtiön, tiedot). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

(Verkkosivusto, jolla voi tutustua direktiiviin (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä.)

Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa matkanjärjestäjä toimittaa tietoja toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohdan mukaisesti

Jos teet sopimuksen yrityksen AB kanssa saatuaasi yrityksen XY varausvahvistuksen, XY:n ja AB:n tarjoamat matkapalvelut muodostavat direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitetun matkapaketin.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. Yritys XY on / yritykset XY ovat täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritys XY on hankkinut lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen suorittamasi maksut ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen paluukuljetuksesi siltä varalta, että yrityksestä tulee maksukyvytön.

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja osapuolia, joihin voidaan ottaa yhteyttä, on saatavilla tällä sivustolla (annetaan hyperlinkki).

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

Tärkeimmät direktiiviin (EU) 2015/2302 perustuvat oikeudet

Tiedot

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Näihin tietoihin sisältyvät tiedot **hinnasta** ja varauksen tekohetkellä suoritettavista **maksuista**. Matkustajilta voidaan lähtökohtaisesti vaatia enintään 25 prosentin maksu kokonaishinnasta varauksen tekohetkellä (etumaksut), ja loput maksut voidaan vaatia aikaisintaan 28 päivää ennen lähtöä. Matkanjärjestäjät voivat kuitenkin pyytää yli 25 prosentin etumaksuja, jos se on välttämätöntä matkapaketin järjestämisen ja toteuttamisen varmistamiseksi.

— Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

— Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Tämä elinkeinonharjoittaja on **matkapaketin järjestäjä**, joka käy ilmi edellä olevan laatikon tekstistä ja sopimuksesta. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.

— Matkustajille annetaan **häätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä**, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkatoimistoon.

Sopimuksen siirtäminen

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

— Matkapaketin hintaa voidaan nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja siitä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa, eikä missään tapauksessa myöhemmin kuin 20 päivää ennen matkan alkamista. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos kyseiset kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen pakettimatkan alkamista

— Matkustajat voivat **purkaa sopimuksen** maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia tekijöitä muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.

— Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkan alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa vahingonkorvaukseen.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkan alkamista, jos väistämättömät ja **poikkeukselliset olosuhteet** vaikuttavat merkittävästi matkaan tai lomaan. Esimerkkejä poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkan alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava tällaisista maksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Palautukset

— Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajan on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen). Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautuksesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautuksista.

— Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta **kuponkia**, joka voidaan käyttää myöhempää matkaa varten, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan.

Ongelmat matkan tai loman aikana

- Matkanjärjestäjä on velvollinen korjaamaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.
- Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia **vaihtoehtoisia järjestelyjä** ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.
- Matkustajilla on myös direktiivissä (EU) 2015/2302 säädetyin edellytyksin oikeus **hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen**, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava **apua**, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoja terveystietojen, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla mahdollisuus etäviestintään.

Maksukyvyttömyyssuoja

- Jos matkanjärjestäjästä tulee **maksukyvytön**, matkustajien maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuojaa sovelletaan myös matkanvälittäjille suoritettaviin maksuihin. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkan alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta (maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esimerkiksi takuurahaston tai vakuutusyhtiön, tiedot). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä ([hyperlinkki](#))

LIITE II

A osa

Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa 3 artiklan 5 alakohdassa tarkoitettun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on matkustajan paluumatkasta vastaava liikenteenharjoittaja

Kun varaat lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten tämän linkin / näiden linkkien kautta, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteja koskevia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa näiden lisämatkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja tämän linkin / näiden linkkien kautta 24 tunnin kuluessa ensimmäisen matkapalvelun varausvahvistuksen vastaanottamisesta, XY:lle suorittamasi maksut ovat suojattuja XY:n maksukyvyttömyystilanteessa EU:n lainsäädännössä vaaditulla tavalla. Paluukuljetuksesi varmistetaan tarvittaessa. Huomaa, että et saa maksupalautusta, jos asianomaisesta palveluntarjoajasta tulee maksukyvytön.

Jotta voisit käyttää tätä suojaa, sinua kehoitetaan tallentamaan lisämatkapalvelun varaamista koskeva kehoitus ja lisävaraus esimerkiksi kuvakaappausten avulla ja ilmoittamaan XY:lle 24 tunnin kuluessa matkaa tai lomaa varten varaamistasi lisämatkapalveluista tähän sähköpostiosoitteeseen tai tällä verkkosivustolla: ... [elinkeinonharjoittaja täyttää].

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta (annetaan hyperlinkki)

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta (maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esimerkiksi takuurahaston tai vakuutusyhtiön, tiedot).

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Huom. Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä (hyperlinkki)

Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa 3 artiklan 5 alakohdassa tarkoitettun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on muu kuin matkustajan paluumatkasta vastaava liikenteenharjoittaja

Kun varaat lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten tämän linkin / näiden linkkien kautta, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteja koskevia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa näiden lisämatkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja tämän linkin / näiden linkkien kautta 24 tunnin kuluessa ensimmäisen matkapalvelun varausvahvistuksen vastaanottamisesta, XY:lle suorittamasi maksut ovat suojattuja XY:n maksukyvyttömyystilanteessa EU:n lainsäädännössä vaaditulla tavalla. Huomaa, että et saa maksupalautusta, jos asianomaisesta palveluntarjoajasta tulee maksukyvytön.

Jotta voisit käyttää tätä suojaa, sinua kehoitetaan tallentamaan lisämatkapalvelun varaamista koskeva kehoitus ja lisävaraus esimerkiksi kuvakaappausten avulla ja ilmoittamaan XY:lle 24 tunnin kuluessa matkaa tai lomaa varten varaamistasi lisämatkapalveluista tähän sähköpostiosoitteeseen tai tällä verkkosivustolla: ... [elinkeinonharjoittaja täyttää].

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta (annetaan hyperlinkki)

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta (maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esimerkiksi takuurahaston tai vakuutusyhtiön, tiedot).

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Huom. Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä (hyperlinkki)