

Briselē, 2023. gada 5. decembrī
(OR. en)

Starpiestāžu lieta:
2023/0435(COD)

16338/23
ADD 1

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

PAVADVĒSTULE

Sūtītājs:	Eiropas Komisijas ģenerālsekretāre, parakstījusi direktore <i>Martine DEPREZ</i>
Saņemšanas datums:	2023. gada 30. novembris
Saņēmējs:	Eiropas Savienības Padomes ģenerālsekretāre <i>Thérèse BLANCHET</i>
K-jas dok. Nr.:	COM(2023) 905 final - ANNEXES
Temats:	PIELIKUMI dokumentam - Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva, ar ko groza Direktīvu (ES) 2015/2302, lai uzlabotu ceļotāju aizsardzības efektivitāti un vienkāršotu un skaidrotu dažus direktīvas aspektus

Pielikumā ir pievienots dokuments COM(2023) 905 *final* - ANNEXES.

Pielikumā: COM(2023) 905 *final* - ANNEXES

Briselē, 29.11.2023.
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

PIELIKUMI

dokumentam

**Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva,
ar ko groza Direktīvu (ES) 2015/2302, lai uzlabotu ceļotāju aizsardzības efektivitāti un
vienkāršotu un skaidrotu dažus direktīvas aspektus**

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

A daļa

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

MANAS KĀ CEĻOTĀJA GALVENĀS 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 kompleksā pakalpojuma pienācīgu izpildi.

Turklāt saskaņā ar likumu jūsu maksājumi uzņēmumam XY [(attiecīgā gadījumā) un uzņēmumam YZ]² ir aizsargāti, un, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, jūsu repatriācija gadījumā, ja šis uzņēmums/šie uzņēmumi kļūst maksātnespējīgi, ir garantēta.

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

Sekojojot hipersaitei, ceļotājs saņems šādu informāciju:

Pamattiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302

Informācija

— Ceļotāji pirms kompleksa ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu.

— Tas ietver informāciju par cenu un **maksājumiem**, kas jāveic rezervācijas brīdī. Principā ceļotājiem rezervācijas brīdī nedrīkst prasīt samaksāt vairāk kā 25 % no kopējās cenas (pirmās iemaksas), un pārējos maksājumus nedrīkst prasīt veikt agrāk kā 28 dienas pirms izbraukšanas. Tomēr, ja tas ir nepieciešams, lai nodrošinātu kompleksā pakalpojuma organizēšanu un izpildi, organizatori var pieprasīt pirmās iemaksas, kas pārsniedz 25 %.

— Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formātā vai pa e-pastu).

¹ Pareizā alternatīva ir jāizvēlas dalībvalstīm, ņemot vērā to veikto direktīvas transponēšanu.

² Sk. 1. zemspējas piezīmi.

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

— Vienmēr ir vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi kompleksajā pakalpojumā ietvertie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi. Šis tirgotājs ir kompleksā pakalpojuma organizators, kā norādīts augšējā lodziņā redzamajā tekstā un līgumā. Līgumā jānorāda organizatora kontaktinformācija.

— Ja kompleksais pakalpojums tiek pārdots ar mazumtirgotāja starpniecību, ceļotāji problēmu rašanās gadījumā vienmēr var sazināties arī ar mazumtirgotāju vai nodot ziņojumus organizatoram. Līgumā ir norādīta arī mazumtirgotāja kontaktinformācija. Atkarībā no piemērojamajiem valsts tiesību aktiem arī mazumtirgotāji var būt atbildīgi par kompleksā pakalpojuma izpildi.

— Ceļotājiem tiks izsniegts tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi sava ceļojuma vai brīvdienu laikā var sazināties ar organizatoru vai mazumtirgotāju (ceļojumu aģentu).

Līguma nodošana

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

Cenu pieaugums

— 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 pieaugums pārsniedz 8 % no kompleksā pakalpojuma cenas, ceļotāji var lauzt līgumu un tādā gadījumā saņemt naudu atpakaļ. Ja organizators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājiem ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas.

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma uzsākšanas

— Ceļotāji var izbeigt līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas pieaugums 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 izbeigšanas maksu, ja nenovēršami un ārkārtēji apstākļi būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. 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, arī personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Ceļotāji pirms līguma noslēgšanas un līgumā ir jāinformē par piemērojamām izbeigšanas maksām.

Atmaksa

— Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem samaksātās summas atmaksa (vajadzības gadījumā ņemot vērā līguma izbeigšanas maksu). Par naudas atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, arī mazumtirgotājs ir atbildīgs par atmaksu.

— Ja organizators 14 dienu laikā naudas atmaksas vietā piedāvā **vaučeru**, kas izmantojams nākamajam ceļojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt vai ne.

Problēmas ceļojuma vai brīvdienu laikā

— Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma izpildes 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, tas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma izpildi un organizators nenovērš problēmu.

— Ceļotājiem arī ir tiesības uz **cenās samazinājumu un/vai kompensāciju** par zaudējumiem, ja ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tie tiek sniegti neatbilstīgi saskaņā ar Direktīvā (ES) 2015/2302 izklāstītajiem nosacījumiem.

— Organizatoram ir jāsniedz **palīdzība**, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju sazināties no attāluma.

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 atpakaļceļš ir iekļauts attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar šo vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontaktainformācija, tostarp ģeogrāfiskā adrese, e-pasts un telefona numurs).

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

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 šī kompleksā pakalpojuma organizators [attiecīgā gadījumā saskaņā ar piemērojamajiem valsts tiesību aktiem] [un uzņēmums XZ kā mazumtirgotājs]³ ir pilnībā atbildīgs [atbildīgi] par kompleksā pakalpojuma pienācīgu izpildi. Turklāt saskaņā ar likumu jūsu maksājumi uzņēmumam XY [(attiecīgā gadījumā) un uzņēmumam YZ]⁴ ir aizsargāti, un, ja kompleksajā pakalpojumā ir iekļauts atpakaļceļš, jūsu repatriācija gadījumā, ja šis uzņēmums/šie uzņēmumi kļūst maksātnespējīgi, ir garantēta.

Plašāku informāciju 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, ir sniegta turpmāk.

Pamattiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302

Informācija

— Ceļotāji pirms kompleksa ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu.

— Tas ietver informāciju par cenu un **maksājumiem**, kas jāveic rezervācijas brīdī. Principā ceļotājiem rezervācijas brīdī nedrīkst prasīt samaksāt vairāk kā 25 % no kopējās cenas (pirmās iemaksas), un pārējos maksājumus nedrīkst prasīt veikt agrāk kā 28 dienas pirms izbraukšanas. Tomēr, ja tas ir nepieciešams, lai nodrošinātu kompleksā pakalpojuma organizēšanu un izpildi, organizatori var pieprasīt pirmās iemaksas, kas pārsniedz 25 %.

— Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formātā vai pa e-pastu).

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

— Vienmēr ir **vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi līgumā ietvertie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi**. Šis tirgotājs ir **kompleksā pakalpojuma organizators**, kā norādīts augšējā lodziņā redzamajā tekstā un līgumā. Līgumā jānorāda organizatora kontaktinformācija.

³ Pareizā alternatīva ir jāizvēlas dalībvalstīm, ņemot vērā to veikto direktīvas transponēšanu.

⁴ Sk. 1. zemsvītras piezīmi.

— Ja kompleksais pakalpojums tiek pārdots ar **mazumtirgotāja** starpniecību, ceļotāji problēmu rašanās gadījumā vienmēr var sazināties arī ar mazumtirgotāju vai nodot ziņojumus organizatoram. Līgumā ir norādīta arī mazumtirgotāja kontaktinformācija. Atkarībā no piemērojamajiem valsts tiesību aktiem arī mazumtirgotāji var būt atbildīgi par kompleksā pakalpojuma izpildi.

— Ceļotājiem tiks izsniegts **tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu**, kurā viņi sava ceļojuma vai brīvdienu laikā var sazināties ar organizatoru vai mazumtirgotāju (ceļojumu aģentu).

Līguma nodošana

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

Cenu pieaugums

— 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. Ja organizators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājiem ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas.

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma uzsākšanas

— Ceļotāji var **izbeigt līgumu**, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas pieaugums 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 līguma izbeigšanas maksu, ja **nenovēršami un ārkārtēji apstākļi** būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. 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, arī personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Ceļotāji pirms līguma noslēgšanas un līgumā ir jāinformē par piemērojamām līguma izbeigšanas maksām.

Atmaksājumi

— Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem samaksātās summas atmaksa (vajadzības gadījumā ņemot vērā līguma izbeigšanas maksu). Par naudas atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, arī mazumtirgotājs ir atbildīgs par atmaksu.

— Ja organizators 14 dienu laikā naudas atmaksas vietā piedāvā **vaučeru**, kas izmantojams nākamajam ceļojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt vai ne.

Problēmas ceļojuma vai brīvdienų laikā

— Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma izpildes 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 izbeigšanas maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu, tas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma izpildi un organizators nenovērš problēmu.

— Ceļotājiem arī ir tiesības uz **cenų samazinājumu un/vai kompensāciju par zaudējumiem**, ja ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tie tiek sniegti neatbilstīgi.

— Organizatoram ir jāsniedz **palīdzība**, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju sazināties no attāluma.

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 transports ir iekļauts attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar šo vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontakta informācija, tostarp ģeogrāfiskā adrese, e-pasts un telefona numurs).

[Tīmekļa vietne, kur atrodama Direktīva (ES) 2015/2302, kā tā transponēta valsts tiesību aktos.]

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

Ja Jūs noslēdzat līgumu ar uzņēmumu AB pēc rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas no uzņēmuma XY, 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 saskaņā ar tiesību aktu prasībām uzņēmumam XY ir aizsardzība, lai maksātnespējas gadījumā atlīdzinātu Jūsu maksājumus un, ja kompleksajā pakalpojumā ir ietverts 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 kompleksa ceļojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso pakalpojumu.

— Tas ietver informāciju par cenu un **maksājumiem**, kas jāveic rezervācijas brīdī. Principā ceļotājiem rezervācijas brīdī nedrīkst prasīt samaksāt vairāk kā 25 % no kopējās cenas (pirmās iemaksas), un pārējos maksājumus nedrīkst prasīt veikt agrāk kā 28 dienas pirms izbraukšanas. Tomēr, ja tas ir nepieciešams, lai nodrošinātu kompleksā pakalpojuma organizēšanu un izpildi, organizatori var pieprasīt pirmās iemaksas, kas pārsniedz 25 %.

— Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļotāji saņems līgumu uz pastāvīga informācijas nesēja (piemēram, papīra formātā vai pa e-pastu).

Atbildīgais tirgotājs un kontaktpunkti

— Vienmēr ir **vismaz viens tirgotājs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi kompleksajā pakalpojumā ietvertie ceļojuma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi**. Šis 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 informāciju par kontaktpunktu**, kurā viņi var sazināties ar organizatoru vai ceļojumu aģentu.

Līguma nodošana

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

Cenu pieaugums

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

Līguma izbeigšana pirms kompleksā pakalpojuma uzsākšanas

— Ceļotāji var **izbeigt līgumu**, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā pakalpojuma būtiskajiem elementiem vai ja cenas pieaugums 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 līguma izbeigšanas maksu, ja nenovēršami un **ārkārtēji apstākļi** būtiski ietekmē ceļojumu vai brīvdienas. 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, arī personisku iemeslu dēļ, par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu. Ceļotāji pirms līguma noslēgšanas un līgumā ir jāinformē par šīm maksām.

Atmaksājumi

— Visos gadījumos, kad organizators vai ceļotājs atceļ komplekso pakalpojumu, ceļotājiem 14 dienu laikā ir jāsaņem samaksātās summas atmaksa (vajadzības gadījumā ņemot vērā līguma izbeigšanas maksu). Par naudas atmaksu ir atbildīgs kompleksā pakalpojuma organizators. Ja ir iesaistīts mazumtirgotājs un ja to paredz piemērojamie valsts tiesību akti, arī mazumtirgotājs ir atbildīgs par atmaksu.

— Ja organizators 14 dienu laikā naudas atmaksas vietā piedāvā **vaučeru**, kas izmantojams nākamajam ceļojumam, ceļotāji saņems informāciju par savām tiesībām saistībā ar vaučeru un varēs izvēlēties, vai to pieņemt vai ne.

Problēmas ceļojuma vai brīvdienų laikā

- Organizatora pienākums ir novērst problēmas, kas radušās kompleksā pakalpojuma izpildes 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 izbeigšanas maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu, tas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma izpildi un organizators nenovērš problēmu.
- Ceļotājiem arī ir tiesības uz **cenās samazinājumu un/vai kompensāciju par zaudējumiem**, ja ceļojuma pakalpojumi netiek sniegti vai tie tiek sniegti neatbilstīgi saskaņā ar Direktīvā (ES) 2015/2302 izklāstītajiem nosacījumiem.
- Organizatoram ir jāsniedz **palīdzība**, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, piemēram, sniedzot informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību, kā arī piedāvājot iespēju sazināties no attāluma.

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 transports ir iekļauts attiecīgajā kompleksajā pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāju repatriācija. Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ [vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība]. Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar šo vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontaktainformācija, tostarp ģeogrāfiskā adrese, e-pasts un telefona numurs).

Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valsts tiesību aktos [HIPERSAITE]

II PIELIKUMS

A daļa

Standarta informācijas veidlapa, kas izmantojama, ja tirgotājs, kas sekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu 3. panta 5. punkta nozīmē, ir par ceļotāja atpakaļceļu atbildīgais tirgotājs

Jā jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumu veidus jūsu braucienam vai brīvdienām ar šīs saites / šo saišu starpniecību, jūs NEVARĒSIET izmantot tiesības, kādas piemērojamas kompleksajiem pakalpojumiem saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302.

Tāpēc mūsu uzņēmums/XY nebūs atbildīgs par minēto papildu ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja, izmantojot šo saiti / šīs saites, 24 stundu laikā pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus, kā noteikts ES tiesību aktos, jūsu maksājumi uzņēmumam XY šā uzņēmuma maksātnespējas gadījumā būs aizsargāti. Vajadzības gadījumā tiks nodrošināta jūsu repatriācija. Lūdzu, ņemiet vērā, ka jums netiks atmaksāta nauda, ja attiecīgais pakalpojumu sniedzējs kļūs maksātnespējīgs.

Lai gūtu labumu no šīs aizsardzības, jums tiek ieteikts reģistrēt uzaicinājumu rezervēt papildu ceļojuma pakalpojumu un papildu rezervāciju, piemēram, izmantojot ekrānšāviņus, un 24 stundu laikā informēt XY par jūsu ceļojuma vai brīvdienu vajadzībām rezervētajiem papildu ceļojuma pakalpojumiem, izmantojot šo e-pasta adresi vai šo tīmekļa vietni: ... [aizpilda tirgotājs].

Plašāka informācija par aizsardzību maksātnespējas gadījumā [jāsniiedz kā hipersaite]

Sekojojot hipersaitei, ceļotājs saņems šādu informāciju:

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ (vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība).

Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar šo vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontakta informācija, tostarp ģeogrāfiskā adrese, e-pasts un telefona numurs). Piezīme.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātnespējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kas nav XY, un kuri, neraugoties uz XY maksātnespēju, var tikt pildīti.

Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valsts tiesību aktos [HIPERSAITE]

Standarta informācijas veidlapa, kas izmantojama, ja tirgotājs, kas sekmē saistīto ceļojuma pakalpojumu 3. panta 5. punkta nozīmē, ir tirgotājs, kas nav pārvadātājs, kurš ir atbildīgs par ceļotāja atpakaļceļu

Ja jūs rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumu veidus jūsu braucienam vai brīvdienām ar šīs saites / šo saišu starpniecību, jūs NEVARĒSIET izmantot tiesības, kādas piemērojamas kompleksajiem pakalpojumiem saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302.

Tāpēc mūsu uzņēmums/XY nebūs atbildīgs par minēto papildu ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju.

Tomēr, ja, izmantojot šo saiti / šīs saites, 24 stundu laikā pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas rezervējat papildu ceļojuma pakalpojumus, kā noteikts ES tiesību aktos, jūsu maksājumi uzņēmumam XY šā uzņēmuma maksātnespējas gadījumā būs aizsargāti. Lūdzu, ņemiet vērā, ka jums netiks atmaksāta nauda, ja attiecīgais pakalpojumu sniedzējs kļūs maksātnespējīgs.

Lai gūtu labumu no šīs aizsardzības, jums tiek ieteikts reģistrēt uzaicinājumu rezervēt papildu ceļojuma pakalpojumu un papildu rezervāciju, piemēram, izmantojot ekrānšāviņus, un 24 stundu laikā informēt XY par jūsu ceļojuma vai brīvdienu vajadzībām rezervētajiem papildu ceļojuma pakalpojumiem, izmantojot šo e-pasta adresi vai šo tīmekļa vietni: ... [aizpilda tirgotājs].

Plašāka informācija par aizsardzību maksātnespējas gadījumā [jāsniiedz kā hipersaite]

Sekojoit hipersaitei, ceļotājs saņems šādu informāciju:

Uzņēmumam XY ir aizsardzība maksātnespējas gadījumā, ko nodrošina YZ (vienība, kura ir atbildīga par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, piemēram, garantiju fonds vai apdrošināšanas sabiedrība).

Ja XY maksātnespējas dēļ tiek liegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar šo vienību vai attiecīgā gadījumā ar kompetento iestādi (kontakta informācija, tostarp ģeogrāfiskā adrese, e-pasts un telefona numurs). Piezīme.

Piezīme. Šī aizsardzība maksātnespējas gadījumā neattiecas uz līgumiem ar citām pusēm, kas nav XY, un kuri, neraugoties uz XY maksātnespēju, var tikt pildīti.

Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valsts tiesību aktos [HIPERSAITE]