

## I

(Teisėkūros procedūra priimami aktai)

## DIREKTYVOS

## EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA (ES) 2015/2302

2015 m. lapkričio 25 d.

**dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB**

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 114 straipsnį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę <sup>(1)</sup>,

pasikonsultavę su Regionų komitetu,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros <sup>(2)</sup>,

kadangi:

- (1) Tarybos direktyvoje 90/314/EEB <sup>(3)</sup> nustatyta keletas svarbių vartotojų teisių, susijusių su kelionės paketais, visų pirma kiek tai susiję su reikalavimu pateikti informaciją, prekiautojų atsakomybe už paketo įgyvendinimą ir apsauga organizatoriaus ar agento nemokumo atveju. Vis dėlto būtina pritaikyti teisės aktų sistemą prie pokyčių rinkoje, kad ji geriau tiktų vadaus rinkai, būtų pašalinti neaiškumai ir teisės aktų spragos;
- (2) turizmas Sąjungos ekonomikoje atlieka svarbų vaidmenį, o kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketai (toliau – paketai) sudaro didelę kelionių rinkos dalį. Toje rinkoje nuo Direktyvos 90/314/EEB priėmimo įvyko didelių pokyčių. Šalia įprastinių platinimo grandinių internetas tapo vis svarbesne priemone, kuria siūlomos ar parduodamos kelionės paslaugos. Kelionės paslaugos ne tik sujungiamos į įprastinius iš anksto parengtus paketus, bet ir neretai susiejamos jas pritaikant individualiam vartotojui. Dauguma tų kelionės paslaugų derinių yra teisinėje „pilkojoje zonoje“ arba akivaizdžiai nepatenka į Direktyvos 90/314/EEB taikymo sritį. Šia direktyva siekiama pritaikyti apsaugos aprėptį atsižvelgiant į tuos pokyčius, padidinti skaidrumą ir keliautojų bei prekiautojų teisinį tikrumą;

<sup>(1)</sup> OL C 170, 2014 6 5, p. 73.

<sup>(2)</sup> 2014 m. kovo 12 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2015 m. rugsėjo 18 d. Tarybos pozicija, priimta per pirmąjį svarstymą (OL C 360, 2015 10 30, p. 1). 2015 m. spalio 27 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje).

<sup>(3)</sup> 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (OL L 158, 1990 6 23, p. 59).

- (3) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones pagal SESV 114 straipsnį;
- (4) Direktyva 90/314/EEB valstybėms narėms suteikiama didelė veiksmų laisvė jos perkėlimo į nacionalinę teisę atžvilgiu. Todėl tarp valstybių narių teisės aktų tebėra didelių skirtumų. Dėl teisinio nenuoseklumo verslininkai patiria didesnių išlaidų ir kyla kliūčių tiems, kurie nori vykdyti tarpvalstybinę veiklą, o dėl to apribojamos vartotojų pasirinkimo galimybės;
- (5) pagal SESV 26 straipsnio 2 dalį ir 49 straipsnį vidaus rinką sudaro vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių ir paslaugų judėjimas ir įsisteigimo laisvė. Būtina suderinti teises ir pareigas, kylančias iš sutarčių, susijusių su kelionės paslaugų paketais ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniais, kad toje srityje būtų galima sukurti tikrą vartotojų vidaus rinką, užtikrinant tinkamą aukšto lygio vartotojų apsaugos ir verslininkų konkurencingumo pusiausvyrą;
- (6) tarpvalstybinis kelionės paslaugų paketų rinkos potencialas Sąjungoje šiuo metu nėra visapusiškai išnaudojamas. Keliautojų apsaugos taisyklių skirtumai skirtingose valstybėse narėse neskatina vienos valstybės narės keliautojų įsigyti kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių kitoje valstybėje narėje ir – analogiškai – neskatina vienos valstybės narės organizatorių ir agentų pardavinėti tokių paslaugų kitoje valstybėje narėje. Kad keliautojai ir prekyautojai galėtų gauti visapusiškos naudos iš vidaus rinkos, kartu visoje Sąjungoje užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą, būtina toliau derinti valstybių narių teisės aktus, susijusius su paketais ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniais;
- (7) dauguma paketų arba susijusių kelionės paslaugų rinkinių įsigyjančių asmenų yra vartotojai Sąjungos vartotojų teisės aktų prasme. Tuo pačiu metu ne visada lengva atskirti vartotojus nuo nedidelių įmonių atstovų ar specialistų, užsakančių su savo verslu ar profesija susijusias keliones tais pačiais užsakymo kanalais, kaip ir vartotojai. Tokiems keliautojams dažnai reikia panašaus apsaugos lygio. Priešingai, yra bendrovių ar organizacijų, kurios organizuoja savo verslo keliones bendrojo susitarimo, kuris dažnai sudaromas dėl didelio kelionės paslaugų skaičiaus konkrečiam laikotarpiui, pavyzdžiui, su kelionių agentūra, pagrindu. Pastarojo pobūdžio kelionės paslaugų atveju nereikalaujama užtikrinti vartotojams numatyto apsaugos lygio. Todėl ši direktyva turėtų būti taikoma verslo reikalais keliaujantiems asmenims, įskaitant laisvųjų profesijų narius, ar savarankiškai dirbančius asmenis arba kitus fizinius asmenis, kai jie neorganizuoja verslo kelionės bendrojo susitarimo pagrindu. Kad būtų išvengta painiavos su kituose Sąjungos teisės aktuose vartojamu terminu „vartotojas“, asmenys, kurių apsauga nustatoma pagal šią direktyvą, turėtų būti vadinami „keliautojais“;
- (8) kadangi kelionės paslaugas galima derinti daugeliu įvairių būdų, paketais tikslinga laikyti visus kelionės paslaugų derinius, turinčius ypatumų, kuriuos keliautojai paprastai sieja su paketais, visų pirma tada, kai atskiros kelionės paslaugos susiejamos į vieną kelionės produktą, už kurio tinkamą vykdymą atsakomybę prisiima organizatorius. Vadovaujantis Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktika <sup>(1)</sup> neturėtų būti daromas skirtumas, ar kelionės paslaugos susiejamos prieš susisiekiant su keliautoju, ar jos susiejamos keliautojo prašymu ar atsižvelgiant į jo pasirinkimą. Tie patys principai turėtų būti taikomi nepriklausomai nuo to, ar paslaugų užsakymas atliktas per prekyautoją, prekyaujantį biure, ar internetu;
- (9) siekiant skaidrumo, paketams reikėtų aiškiai atskirti nuo susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kai prekyautojai, prekyaujantys internetu ar biure, keliautojams padeda įsigyti kelionės paslaugas ir dėl to keliautojai sudaro sutartis su skirtingais kelionės paslaugų teikėjais, be kita ko, per susietąsias užsakymo sistemas; tokie rinkiniai neturi paketo ypatumų ir jų atžvilgiu nebūtų tikslinga taikyti visų pareigų, kurios taikomos paketams;
- (10) atsižvelgiant į pokyčius rinkoje, tikslinga toliau plėtoti paketų apibrėžtį remiantis alternatyviais objektyviais kriterijais, kurie daugiausia susiję su tuo, kaip kelionės paslaugos yra pristatomos ar įsigyjamos ir kai keliautojai gali pagrįstai tikėtis apsaugos pagal šią direktyvą. Taip yra tuo atveju, kai, pavyzdžiui, tai pačiai kelionei ar atostogoms vienoje pardavimo vietoje perkamos skirtingos kelionės paslaugų rūšys ir tos paslaugos pasirenkamos prieš keliautojui sutinkant mokėti, t. y. kai tokios paslaugos užsakomos to paties užsakymo metu, siūlomos ar parduodamos už bendrą ar galutinę kainą arba joms tokia kaina nustatoma, taip pat, kai tokios paslaugos reklamuojamos arba parduodamos jas vadinant „paketu“ arba panašiu terminu, nurodančiu glaudų atitinkamų kelionės paslaugų ryšį. Tokie panašūs terminai galėtų būti, pavyzdžiui, „kompleksinis pasiūlymas“, „viskas įskaičiuota“ arba „rinkinys, į kurį viskas įskaičiuota“;

<sup>(1)</sup> Žr. 2002 m. balandžio 30 d. Teisingumo Teismo sprendimą byloje *Club Tour, Viagens e Turismo SA prieš Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido ir Club Med Viagens Lda* C-400/00, ECLI:ES:C:2002:272.

- (11) reikėtų paaiškinti, kad kelionės paslaugos, kurios susiejamos po sutarties, pagal kurią prekyautojas suteikia teisę keliautojui pasirinkti kelionės paslaugas iš skirtingų kelionės paslaugų rūšių, kaip antai kelionių paketo dovanų atveju, laikomos paketu. Be to, kelionės paslaugų derinys laikomas paketu, kai prekyautojai perduoda vieni kitiems keliautojo vardą bei pavardę, informaciją apie mokėjamą ir elektroninį adresą ir kai kita sutartis yra sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios kelionės paslaugos užsakymo patvirtinimo;
- (12) tuo pačiu metu susijusių kelionės paslaugų rinkinius reikėtų atskirti nuo kelionės paslaugų, kurias keliautojai užsisako savarankiškai, dažnai skirtingu metu, net jei šios paslaugos užsakomos tai pačiai kelionei ar atostogoms. Internetu išsigijami susijusių kelionės paslaugų rinkiniai taip pat turėtų būti atskirti nuo susijusių interneto svetainių, kuriomis nesiekama sudaryti sutarties su keliautoju, ir nuo saitų, kuriais keliautojai paprasčiausiai informuojami apie kitas kelionės paslaugas, pavyzdžiui, kai viešbutis arba renginio organizatorius savo interneto svetainėje pateikia visų transporto iki viešbučio ar renginio vietos paslaugas teikiančių subjektų sąrašą, nepriklausomai nuo to, ar paslaugos užsisakomos, arba kai interneto svetainėse reklama talpinama naudojantis „slapukais“ arba metaduomenimis;
- (13) reikėtų nustatyti specifines taisykles, skirtas prekyautojams, prekyaujantiems biure, ir prekyautojams, prekyaujantiems internetu, kurie per vieną apsilankymą ar susisiekimą su jų pačių pardavimo vieta padeda keliautojams sudaryti atskiras sutartis su pavieniais paslaugų teikėjais, ir internetu prekyaujantiems prekyautojams, kurie, pavyzdžiui, naudodamiesi susietosiomis internetinėmis užsakymo sistemomis, tikslingai padeda išsigyti bent vieną papildomą kelionės paslaugą iš kito prekyautojo, kai sutartis sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios kelionės paslaugos užsakymo patvirtinimo. Tokia pagalba dažnai bus grindžiama prekyautojo, kuris padeda išsigyti papildomų kelionės paslaugų, ir kito prekyautojo komerciniu ryšiu, kuris apima atlygį, nepriklausomai nuo tokio atlygio apskaičiavimo metodo, kuris gali būti grindžiamas, pavyzdžiui, spustelėjimų skaičiumi arba apyvarta. Tos taisyklės būtų taikomos, pavyzdžiui, kai kartu su pirmosios kelionės paslaugos (kaip antai skrydžio ar kelionės traukiniu) užsakymo patvirtinimu keliautojas gauna kvietimą užsisakyti papildomų kelionės paslaugų, teikiamų pasirinktoje kelionės tikslo vietoje, pavyzdžiui, apgyvendinimą viešbutyje, drauge pateikiant saitą į kito paslaugų teikėjo ar tarpininko užsakymų interneto svetainę. Nors tos paslaugos neturėtų sudaryti paketų šios direktyvos prasme, pagal kurią vienas organizatorius atsako už tinkamą visų kelionės paslaugų teikimą, tokie susiję kelionės paslaugų rinkiniai yra alternatyvus verslo modelis, neretai glaudžiai konkuruojantis su paketų modeliu;
- (14) siekiant užtikrinti sąžiningą konkurenciją ir apsaugoti keliautojus, pareigą pateikti pakankamą garantijos, kad nemokumo atveju sumokėtos sumos bus grąžintos ir keliautojai bus repatrijuoti, įrodymą reikėtų taikyti ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių atveju;
- (15) savarankiškos kelionės paslaugos kaip pavienės kelionės paslaugos išsigijimas neturėtų būti laikomas nei paketu, nei susijusių kelionės paslaugų rinkiniu;
- (16) kad keliautojams būtų aiškiau ir kad jie galėtų priimti informacija pagrįstus sprendimus dėl siūlomų įvairių kelionės paslaugų rūšių prieš keliautojui sutinkant mokėti, turėtų būti reikalaujama, kad prekyautojai aiškiai ir pastebimai nurodytų, ar jie siūlo paketą, ar susijusių kelionės paslaugų rinkinį, ir pateiktų informaciją apie atitinkamą apsaugos lygį. Prekyautojo deklaracija dėl parduodamo kelionės produkto teisinio pobūdžio turėtų atitikti tikrąjį atitinkamo produkto teisinį pobūdį. Kai prekyautojai nepateikia keliautojams tikslios informacijos, atitinkamos vykdymo priežiūros institucijos turėtų imtis veiksmų;
- (17) siekiant nustatyti, ar tai paketas, ar susijusių kelionės paslaugų rinkinys, turėtų būti svarstomi tik skirtingų kelionės paslaugų rūšių, kaip antai apgyvendinimas, keleivių vežimas autobusu, traukiniu, vandens ar oro transportu, taip pat motorinių transporto priemonių ar tam tikrų motociklų nuoma, deriniai. Apgyvendinimas nuolatinio gyvenimo tikslais, įskaitant ilgalaikių kalbos mokymosi kursų tikslais, neturėtų būti laikomas apgyvendinimu šios direktyvos prasme. Finansinės paslaugos, kaip antai kelionės draudimas, neturėtų būti laikomos kelionės paslaugomis. Be to, paslaugos, kurios yra neatsiejama kitos kelionės paslaugos dalis, pačios savaime neturėtų būti laikomos kelionės paslaugomis. Tai yra, pavyzdžiui, bagažo pervežimas, atliekamas kaip keleivių vežimo paslaugos dalis, nedidelės transporto paslaugos, pavyzdžiui, keleivių pervežimas kaip ekskursijos su gidu dalis arba pervežimai tarp viešbučio ir oro uosto arba geležinkelio stoties, maistas, gėrimai ir valymo paslaugos, teikiami kaip apgyvendinimo paslaugos dalis, arba viešbučio svečiams suteikiama galimybė naudotis vietoje esančia infrastruktūra, kaip antai plaukimo baseinu, sauna, sveikatingumo centru ar sporto sale. Tai taip pat reiškia, kad tais atvejais, kai, skirtingai nei kruizo atveju, apgyvendinimas su nakvyne suteikiamas kaip keleivių vežimo kelių, geležinkelių, vandens ar oro transportu paslaugos dalis, savaime apgyvendinimas neturėtų būti laikomas kelionės paslauga, jei aišku, kad pagrindinė sudėtinė dalis yra transportas;

- (18) kitos turizmo paslaugos, kurios nėra neatsiejama keleivių vežimo, apgyvendinimo arba motorinių transporto priemonių ar tam tikrų motociklų nuomos paslaugos dalis, gali būti, pavyzdžiui, bilietai į koncertus, sporto renginius, ekskursijas ar pramogų parkus, ekskursijos su gidu, slidinėjimo keltuvų abonementai ir sporto įrangos, kaip antai slidinėjimo įranga, nuoma ar sveikatingumo procedūros. Vis dėlto, jeigu tokios paslaugos sujungiamos tik su viena kitos rūšies kelionės paslauga, pavyzdžiui, apgyvendinimu, paketas ar susijusių kelionės paslaugų rinkinys turėtų būti sukuriama tik tuo atveju, jeigu jos sudaro didelę paketo arba susijusių kelionės paslaugų rinkinio vertės dalį arba yra reklamuojamos kaip svarbi kelionės ar atostogų dalis, arba yra kitais atžvilgiais svarbi kelionės ar atostogų dalis. Jeigu kitos turizmo paslaugos sudaro 25 % arba daugiau derinio vertės, tos paslaugos turėtų būti laikomos didele paketo arba susijusių kelionės paslaugų rinkinio vertės dalimi. Reikėtų paaiškinti, kad kai kitos turizmo paslaugos yra pridėdamos, pavyzdžiui, prie apgyvendinimo viešbutyje, užsakant jas kaip savarankišką paslaugą keliautojui atvykus į viešbutį, tai neturėtų būti laikoma paketu. Tuo neturėtų būti naudojama siekiant išvengti šios direktyvos taikymo, kai organizatoriai ar agentai siūlo keliautojui iš anksto pasirinkti papildomų turizmo paslaugų ir tada siūlo sudaryti sutartį dėl tų paslaugų tik po to, kai pirma kelionės paslauga jau buvo pradėta vykdyti;
- (19) kadangi būtinybė apsaugoti ir trumpas keliones vykstančius keliautojus nėra tokia didelė ir siekiant išvengti nereikalingos naštos prekyautojams, ši direktyva neturėtų būti taikoma mažiau nei 24 valandas trunkančioms kelionėms, kurios neapima apgyvendinimo, taip pat paketams arba susijusių kelionės paslaugų rinkiniams, kuriuos siūloma arba padedama įsigyti retkarčiais ir ne pelno tikslais bei tik ribotai keliautojų grupei. Pastaroji išimtis gali būti susijusi, pavyzdžiui, su kelionėmis, kurias ne dažniau nei kelis kartus per metus rengia savo nariams labdaros organizacijos, sporto klubai arba mokyklos, ir kurios nėra siūlomos plačiajai visuomenei. Siekiant užtikrinti, kad prekyautojai ir keliautojai būtų tinkamai informuojami apie tai, kad tiems paketams arba susijusių kelionės paslaugų rinkiniams ši direktyva nėra taikoma, atitinkama informacija apie tą išimtį turėtų būti viešai prieinama;
- (20) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis tiems nacionalinės sutarčių teisės aspektams, kurių ši direktyva nereglamentuoja;
- (21) valstybėms narėms turėtų būti palikta kompetencija, laikantis Sąjungos teisės aktų, taikyti šios direktyvos nuostatas į jos taikymo sritį nepatenkantiems klausimams. Tokiu būdu valstybės narės gali palikti galioti šios direktyvos nuostatas ar tam tikras jos nuostatas atitinkančius nacionalinės teisės aktus arba priimti naujus teisės aktus dėl sandorių, kuriems netaikoma ši direktyva. Pavyzdžiui, valstybės narės gali palikti galioti arba priimti atitinkamas nuostatas dėl tam tikrų savarankiškų sutarčių dėl pavienių kelionės paslaugų (kaip antai atostogų būstų nuoma) arba nuostatas dėl ne pelno tikslais retkarčiais ribotai keliautojų grupei siūlomų arba padedamų įsigyti paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių arba nuostatas dėl paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, apimančių trumpesnę nei 24 valandų trukmės laikotarpį ir nenumatančių apgyvendinimo;
- (22) pagrindinis paketo ypatumas yra tas, kad už tinkamą viso paketo vykdymą kaip organizatorius atsako vienas prekyautojas. Tik tais atvejais, kai kitas prekyautojas veikia kaip paketo organizatorius, prekyautojas – paprastai kelionių agentūra arba internetinė kelionių agentūra – turėtų galėti veikti vien kaip agentas arba tarpininkas ir nebūtų atsakingas kaip organizatorius. Tai, ar prekyautojas veikia kaip konkretaus paketo organizatorius, turėtų priklausyti nuo to, kokių mastu tas prekyautojas dalyvauja paketo kūrimo veikloje, o ne nuo to, kaip tas prekyautojas yra apibūdinęs savo verslą. Sprendžiant, ar prekyautojas yra organizatorius ar agentas, neturėtų būti svarbu, ar prekyautojas veikia kaip tiekėjas ar prisistato kaip agentas, veikiantis keliautojo vardu;
- (23) pagal Direktyvą 90/314/EEB valstybėms narėms buvo suteikta diskrecija pačioms nustatyti, ar agentai, organizatoriai ar ir agentai, ir organizatoriai yra atsakingi už tinkamą paketo vykdymą. Dėl tos lanksčios galimybės kai kuriose valstybėse narėse kilo neaiškumų dėl to, kuris prekyautojas atsako už atitinkamų kelionės paslaugų teikimą. Todėl šioje direktyvoje turėtų būti paaiškinta, kad už į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktų kelionės paslaugų teikimą atsako organizatoriai, nebent pagal nacionalinę teisę būtų numatyta, kad atsako ir organizatorius, ir agentas;
- (24) kalbant apie paketus, už ikisutartinės informacijos teikimą turėtų kartu atsakyti agentai ir organizatorius. Siekiant palengvinti komunikaciją, visų pirma tarpvalstybiniais atvejais, keliautojai turėtų galėti susisiekti su organizatoriumi ir per agentą, iš kurio jie įsigijo paketą;
- (25) prieš keliautojui įsigyjant paketą, jam turėtų būti suteikta visa būtina informacija, nepriklausomai nuo to, kokių būdu – nuotolinio ryšio, agentūroje ar kitais platinimo kanalais – parduodamas paketas. Teikdamas tą informaciją prekyautojas turėtų atsižvelgti į specialiuosius keliautojų, kurie yra ypač pažeidžiami dėl savo amžiaus ar fizinės negalios, poreikius, kuriuos prekyautojas galėtų pagrįstai numatyti;

- (26) pagrindinė informacija, pavyzdžiui, informacija apie pagrindinius kelionės paslaugų ypatumus ar kainas, nurodyta reklaminėje medžiagoje, organizatoriaus interneto svetainėje ar brošiūrose kaip ikisutartinės informacijos dalis, turėtų būti laikoma privaloma, nebent organizatorius yra pasilikęs teisę keisti tą informaciją ir kai apie tuos pakeitimus keliautojas aiškiai, suprantamai ir pastebimai informuojamas prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį. Vis dėlto, atsižvelgiant į naujas ryšių technologijas, kurias naudojant galima lengvai atnaujinti informaciją, nebėra poreikio nustatyti specialias taisykles dėl brošiūrų, bet tikslinga užtikrinti, kad keliautojui būtų pranešta apie ikisutartinės informacijos pakeitimus. Visais atvejais turėtų būti įmanoma keisti ikisutartinę informaciją, kai abi kelionės paslaugų paketo sutarties šalys aiškiai dėl to susitaria;
- (27) šioje direktyvoje nustatyti informacijos teikimo reikalavimai yra išsamūs, tačiau neturėtų daryti poveikio informacijos teikimo reikalavimams, nustatytiems kituose taikytinuose Sąjungos teisės aktuose <sup>(1)</sup>;
- (28) organizatoriai turėtų suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies vizos reikalavimus. Informacija apie apytikslių vizų išdavimo proceso trukmę gali būti suteikiama pateikiant nuorodą į oficialią kelionės šalies informaciją;
- (29) atsižvelgiant į kelionės paslaugų paketų sutarčių ypatumus, turėtų būti nustatytos susitariančiųjų šalių teisės ir pareigos laikotarpiui iki ir po paketo pradžios, visų pirma jei paketas nėra tinkamai vykdomas arba jei pasikeičia tam tikros aplinkybės;
- (30) kadangi dažnai paketai įsigijami likus daug laiko iki jų vykdymo, gali įvykti nenumatytų įvykių. Todėl keliautojui turėtų būti suteikiama teisė tam tikromis sąlygomis perleisti kelionės paslaugų paketo sutartį kitam keliautojui. Tokiais atvejais organizatorius turėtų turėti teisę į patirtų išlaidų atlyginimą, pavyzdžiui, jei subrangovas reikalauja sumokėti už keliautojo vardo ir pavardės pakeitimą arba už transporto bilietaus atšaukimą ir naujo bilietaus išdavimą;
- (31) keliautojai taip pat turėtų galėti bet kuriuo metu iki paketo pradžios nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį sumokant tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, atsižvelgiant į numatomą išlaidų sumažėjimą bei pajamas, kurias numatoma gauti iš alternatyvaus kelionės paslaugų panaudojimo. Jie taip pat turėtų turėti teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokant jokio sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu atsiranda neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, kurios darys didelį poveikį paketo vykdymui. Tokios aplinkybės gali būti, pavyzdžiui, karas, kitos rimtos saugumo problemos, pavyzdžiui, terorizmas, didelė rizika žmonių sveikatai, pavyzdžiui, rimtos ligos protrūkis kelionės tikslo vietoje, arba gaivalinės nelaimės, pavyzdžiui, potvyniai ar žemės drebėjimai, arba meteorologinės sąlygos, dėl kurių tampa neįmanoma į kelionės tikslo vietą keliauti saugiai, kaip buvo susitarta kelionės paslaugų paketo sutartyje;
- (32) konkrečiomis situacijomis organizatoriui taip pat turėtų būti suteikiama teisė nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį iki paketo pradžios neatlyginant žalos, pavyzdžiui, jeigu nesurenkamas minimalus dalyvių skaičius ir kai ta galimybė buvo numatyta sutartyje. Tuo atveju organizatorius turėtų grąžinti visus mokėjimus už paketą;
- (33) tam tikrais atvejais organizatoriams turėtų būti leidžiama vienašališkai keisti kelionės paslaugų paketo sutartį. Vis dėlto keliautojams turėtų būti suteikiama teisė nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį, jei pakeitimais iš esmės pakeičiami pagrindiniai kelionės paslaugų ypatumai. Pavyzdžiui, taip gali būti, jeigu suprastėja kelionės paslaugų kokybė ar sumažėja jų vertė. Kelionės paslaugų paketo sutartyje nurodyto išvykimo ar atvykimo laiko pakeitimai

<sup>(1)</sup> Žr. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) (OL L 178, 2000 7 17, p. 1) ir 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje (OL L 376, 2006 12 27, p. 36), taip pat 2005 m. gruodžio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2111/2005 dėl oro vežėjų, kuriems taikomas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, Bendrijos sąrašo sudarymo ir oro transporto keleivių informavimo apie skrydį vykdančio oro vežėjo tapatybę bei panaikinantį Direktyvos 2004/36/EB 9 straipsnį (OL L 344, 2005 12 27, p. 15), 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru (OL L 204, 2006 7 26, p. 1), 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 315, 2007 12 3, p. 14), 2008 m. rugsėjo 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių (OL L 293, 2008 10 31, p. 3), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenių keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 334, 2010 12 17, p. 1), ir 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 55, 2011 2 28, p. 1).

turėtų būti laikomi esminiais tada, kai, pavyzdžiui, dėl jų keliautojas patirtų didelių nepatogumų ar papildomų išlaidų, pavyzdžiui, turėtų iš naujo užsakyti transportą ar apgyvendinimą. Kainų padidinimai turėtų būti galimi tik tais atvejais, jeigu pasikeitė keleivių vežimo kaina dėl kuro ar kitų energijos šaltinių kainos, pasikeitė mokesčiai ar rinkliavos, kuriuos taiko trečioji šalis, tiesiogiai nedalyvaujanti teikiant į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktas kelionės paslaugas, arba pasikeitė su paketu susijusios valiutos keitimo kursas ir tik jeigu tokia kainos didinimo galimybė aiškiai įtraukta į sutartį ir joje nurodyta, kad keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą, kuris atitinka tų išlaidų sumažinimą. Jeigu organizatorius pasiūlo padidinti kainą daugiau nei 8 % nuo galutinės kainos, keliautojas turėtų turėti teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio;

- (34) tikslinga nustatyti konkrečias taisykles, susijusias su teisių gynimo priemonėmis tuo atveju, kai vykdamas kelionės paslaugų paketo sutartį neužtikrinama pakankama atitiktis. Keliautojas turėtų turėti teisę reikalauti, kad jo problemos būtų išspręstos, o tais atvejais, kai didelė į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktų kelionės paslaugų dalis negali būti suteikta, keliautojui turėtų būti pasiūlyta tinkamų alternatyvų. Jeigu organizatorius neištaiso nepakankamos atitikties per pagrįstą keliautojo nustatytą laikotarpį, keliautojas turėtų turėti galimybę tai padaryti pats ir pareikalauti padengti būtinais išlaidais. Tam tikrais atvejais neturėtų būti reikalinga nurodyti laikotarpį, visų pirma jei nepakankamą atitiktį būtina ištaisyti nedelsiant. Tai būtų taikoma, pavyzdžiui, kai, vėluojant organizatoriaus parūpintam autobusui, keliautojas turėtų išsikviesti taksi, kad laiku spėtų į savo skrydį. Keliautojams taip pat turėtų būti suteikta teisė į kainos sumažinimą, teisė nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį ir (arba) į patirtos žalos atlyginimą. Žalos atlyginimas turėtų apimti ir neturtinę žalą, kaip antai žalą už galimybės pasimėgauti kelione ar atostogomis netekimą dėl didelių problemų vykdamas atitinkamas kelionės paslaugas. Turėtų būti reikalaujama, kad keliautojas be nepagrįsto delsimo, atsižvelgiant į konkretaus atvejo aplinkybes, praneštų organizatoriui apie jo pastebėtą nepakankamą atitiktį į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktos kelionės paslaugos vykdymo metu. Jam to nepadarius, nustatant atitinkamą kainos sumažinimą ar žalos atlyginimą gali būti atsižvelgiama į tokį nepranešimą, jei pranešus apie nepakankamą atitiktį būtų pavykę išvengti žalos arba ją sumažinti;
- (35) siekiant užtikrinti nuoseklumą, tikslinga suderinti šios direktyvos nuostatas su kelionės paslaugas reglamentuojančiomis tarptautinėmis konvencijomis ir su Sąjungos teisės aktais dėl keleivių teisių. Kai organizatorius atsako už kelionės paslaugų paketo sutartyje numatytų kelionės paslaugų nesuteikimą arba netinkamą suteikimą, organizatoriui turėtų būti suteikta galimybė remtis paslaugų teikėjų atsakomybės apribojimais, kaip nustatyta tokiose tarptautinėse konvencijose, kaip antai 1999 m. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo <sup>(1)</sup>, 1980 m. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutartis (COTIF) <sup>(2)</sup> ir 1974 m. Atėnų konvencija dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra <sup>(3)</sup>. Kai dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių neįmanoma užtikrinti keliautojo sugrįžimo į išvykimo vietą laiku, organizatorius turėtų padengti keliautojų būtino apgyvendinimo išlaidas, ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui vienam keliautojui, nebent esamuose ar būsimuose Sąjungos keliautojų teises reglamentuojančiuose teisės aktuose būtų numatyti ilgesni laikotarpiai;
- (36) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis keliautojų teisėms reikšti pretenzijas tiek pagal šią direktyvą, tiek pagal kitus susijusius Sąjungos teisės aktus arba tarptautines konvencijas, kad keliautojai ir toliau turėtų galimybę reikšti pretenzijas organizatoriui, vežėjui ar bet kuriai kitai atsakingai šaliai arba, tam tikrais atvejais, daugiau nei vienai šaliai. Reikėtų patikslinti, kad pagal šią direktyvą atlyginta žala arba suteiktas kainos sumažinimas ir pagal kitus susijusius Sąjungos teisės aktus arba tarptautines konvencijas atlyginta žala arba suteiktas kainos sumažinimas turėtų būti išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta permokų. Organizatoriaus atsakomybė neturėtų daryti poveikio teisei išieškoti žalą iš trečiųjų šalių, įskaitant paslaugų teikėjus;
- (37) jei keliautojui kelionėje ar atostogaujant kyla problemų, organizatorius turėtų privalėti suteikti tinkamą pagalbą be nepagrįsto delsimo. Tokią pagalbą iš esmės turėtų sudaryti informacijos, kai tinkama apie tokius aspektus, kaip antai sveikatos priežiūros paslaugos, vietos valdžios institucijos ir konsulinė pagalba, teikimas ir praktinė pagalba, pavyzdžiui, susijusi su nuotoliniu ryšiu ir alternatyviomis kelionės paslaugomis;

<sup>(1)</sup> 2001 m. balandžio 5 d. Tarybos sprendimas 2001/539/EB dėl Europos bendrijos priimamos Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (Monrealio konvencija) (OL L 194, 2001 7 18, p. 38).

<sup>(2)</sup> 2011 m. birželio 16 d. Tarybos sprendimas 2013/103/ES dėl Europos Sąjungos ir Tarptautinio vežimo geležinkeliais tarpvyriausybinių organizacijos susitarimo dėl Europos Sąjungos prisijungimo prie 1980 m. gegužės 9 d. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutarties (COTIF) su pakeitimais, padarytais 1999 m. birželio 3 d. Vilniaus protokolu, pasirašymo ir sudarymo (OL L 51, 2013 2 23, p. 1).

<sup>(3)</sup> 2011 m. gruodžio 12 d. Tarybos sprendimas 2012/22/ES dėl Europos Sąjungos prisijungimo prie 1974 m. Atėnų konvencijos dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra 2002 m. protokolo, išskyrus jo 10 ir 11 straipsnius (OL L 8, 2012 1 12, p. 1).

- (38) 2013 m. kovo 18 d. komunikate „Keleivių apsauga oro transporto bendrovės nemokumo atveju“ Komisija nustatė priemones, skirtas gerinti keliautojų apsaugą oro transporto bendrovės nemokumo atveju, be kita ko, tinkamiau vykdamas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004 <sup>(1)</sup> ir Reglamentą (EB) Nr. 1008/2008, ir įtraukiant pramonės sektoriaus suinteresuotuosius subjektus, o joms nepasiteisinus, būtų galima svarstyti galimybę imtis teisėkūros priemonės. Tas komunikatas susijęs su atskiros sudedamosios dalies – būtent oro transporto paslaugų – įsigijimu, todėl jame neaptariamas paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių apsaugos nemokumo atveju klausimas;
- (39) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad keliautojai, kurie įsigyja paketą, būtų visiškai apsaugoti nuo organizatoriaus nemokumo. Valstybės narės, kuriose yra įsisteigę organizatoriai, turėtų užtikrinti, kad jie suteiktų visų sumų, kurias sumokėjo keliautojai arba kurios buvo sumokėtos jų vardu, grąžinimo garantiją ir, jei į paketą įtrauktas keleivių vežimas, keliautojų repatrijavimo organizatoriaus nemokumo atveju garantiją. Vis dėlto turėtų būti galima pasiūlyti keliautojams tęsti paketą. Nors valstybėms narėms paliekama veiksmų laisvė dėl to, kaip užtikrinti apsaugą nemokumo atveju, jos turėtų užtikrinti, kad apsauga būtų veiksminga. Veiksminga apsauga reiškia, kad ji turėtų būti prieinama iš karto, kai dėl organizatoriaus likvidumo problemų nustojama vykdyti kelionės paslaugas, numatoma jų nebevykdyti arba vykdyti tik iš dalies arba kai paslaugų teikėjai reikalauja, kad keliautojai už šias paslaugas sumokėtų. Valstybės narės turėtų galėti reikalauti, kad organizatoriai pateiktų keliautojams pažymėjimą, kuriuo patvirtinama teisė tiesiogiai kreiptis į apsaugos nemokumo atveju teikėją;
- (40) tam, kad apsauga nemokumo atveju būtų veiksminga, ji turėtų būti taikoma numatomų mokėjimų sumoms, kurioms organizatoriaus nemokumas daro poveikį, ir, kai taikytina, numatomoms repatrijavimo išlaidoms. Tai reiškia, kad apsauga turi būti pakankama, jog padengtų visus numatomus keliautojų arba jų vardu už paketus sumokėtus mokėjimus didžiausios paklausos sezono metu, atsižvelgiant į laikotarpį nuo tada, kai buvo gauti tokie mokėjimai, iki kelionės ar atostogų pabaigos, ir, kai taikytina, numatomas repatrijavimo išlaidas. Paprastai tai reiškia, kad garantija turi apimti pakankamai didelę organizatoriaus apyvartos paketų atžvilgiu procentinę dalį ir gali priklausyti nuo tokių veiksmų, kaip antai parduotų paketų rūšys, įskaitant transporto rūšį, kelionės tikslas ir bet kokie teisiniai apribojimai ar organizatoriaus išsipareigojimai, susiję su išankstinių mokėjimų sumomis, kurias organizatorius gali priimti, ir su tuo, kiek laiko likus iki paketo pradžios tokios sumos priimamos. Nors būtinai padengiamą suma gali būti apskaičiuojama remiantis naujausiais verslo duomenimis, pavyzdžiui, paskutiniiais finansiniais metais pasiekta apyvarta, padidėjusios rizikos atveju, įskaitant didelį paketų pardavimo padidėjimą, organizatoriai turėtų būti įpareigoti pritaikyti apsaugą nemokumo atveju. Vis dėlto veiksmingos apsaugos nemokumo atveju tikslais neturėtų būti reikalaujama atsižvelgti į mažai tikėtiną riziką, pavyzdžiui, kelių didžiausių organizatorių nemokumą tuo pačiu metu, jeigu atsižvelgiant į tokią riziką būtų daromas neproporcingas poveikis apsaugai skirtoms išlaidoms ir taip būtų trukdoma užtikrinti jos veiksmingumą. Tokiais atvejais sumokėtų sumų grąžinimo garantija gali būti apribota;
- (41) atsižvelgiant į skirtumus nacionalinės teisės aktuose ir praktikoje, susijusius su kelionės paslaugų paketo sutarties šalimis ir keliautojų arba jų vardu padarytų mokėjimų priėmimu, valstybėms narėms turėtų būti suteikiama galimybė reikalauti, kad ir agentai teiktų apsaugą nemokumo atveju;
- (42) vadovaujantis Direktyva 2006/123/EB, tikslinga nustatyti taisykles siekiant užkirsti kelią tam, kad apsaugos nemokumo atveju pareigos trukdytų laisvam paslaugų judėjimui ir įsisteigimo laisvei. Todėl valstybės narės turėtų būti įpareigosotos pripažinti pagal įsisteigimo valstybės narės teisę suteikiamą apsaugą nemokumo atveju. Siekiant sudaryti palankesnes sąlygas administraciniam bendradarbiavimui ir skirtingose valstybėse narėse veikiančių organizatorių ir, kai taikoma, agentų priežiūrai, susijusiai su apsauga nemokumo atveju, valstybės narės turėtų būti įpareigosotos paskirti pagrindinius kontaktinius centrus;
- (43) prekyautojai, kurie padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinius, turėtų būti įpareigoti informuoti keliautojus, kad jie perka ne paketą, ir kad tik pavieniai kelionės paslaugų teikėjai atsako už tinkamą savo sutarčių vykdymą. Be to, prekyautojai, kurie padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinius, turėtų būti įpareigoti teikti apsaugą nemokumo atveju grąžindami gautas sumas ir, tais atvejais, kai jie atsako už keleivių vežimą, repatrijuoti keliautojus, ir turėtų apie tai atitinkamai informuoti keliautojus. Prekiautojams, kurie atsako už pavienių sutarčių, įeinančių į susijusių kelionės paslaugų rinkinį, vykdymą, taikomi bendrieji Sąjungos vartotojų apsaugos teisės aktai ir konkreitiems sektoriams skirti Sąjungos teisės aktai;

<sup>(1)</sup> 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinant Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL L 46, 2004 2 17, p. 1).

- (44) nustatant taisykles dėl apsaugos nemokumo atveju mechanizmų, susijusių su paketais ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniais, valstybėms narėms turėtų būti leidžiama atsižvelgti į ypatingą mažesnių bendrovių padėtį, kartu užtikrinant tokio paties lygio keliautojų apsaugą;
- (45) keliautojai turėtų būti apsaugoti tais atvejais, kai paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių užsakymo proceso metu padaroma klaidų;
- (46) turėtų būti patvirtinta, kad keliautojai negali atsisakyti šia direktyva suteikiamų teisių, o organizatoriai ar prekiautojai, padedantys įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinius, negali išvengti atsakomybės teigdami, kad jie paprasčiausiai veikia kaip kelionės paslaugų teikėjai, tarpininkai ar atlieka bet kurias kitas funkcijas;
- (47) valstybės narės turėtų nustatyti taisykles dėl sankcijų už nuostatų, kuriomis ši direktyva perkeliama į nacionalinę teisę, pažeidimus ir užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Tos sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos;
- (48) priėmus šią direktyvą reikės pritaikyti tam tikrus Sąjungos vartotojų apsaugos teisėkūros aktus. Visų pirma, reikėtų paaiškinti, kad Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 2006/2004 <sup>(1)</sup> taikomas šios direktyvos pažeidimams. Be to, atsižvelgiant į tai, kad Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES <sup>(2)</sup> dabartinė redakcija netaikoma sutartims, kurioms taikoma Direktyva 90/314/EEB, būtina iš dalies pakeisti Direktyvą 2011/83/ES, siekiant užtikrinti, kad ji ir toliau būtų taikoma pavienėms kelionės paslaugoms, įeinančioms į susijusių kelionės paslaugų rinkinį, tiek, kiek toms pavienėms paslaugoms kitu būdu netaikoma Direktyvos 2011/83/ES taikymo išimtis, ir kad tam tikros toje direktyvoje nustatytos vartotojų teisės būtų taikomos ir paketams;
- (49) šia direktyva nedaromas poveikis asmens duomenų apsaugos taisyklėms, įtvirtintoms Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 95/46/EB <sup>(3)</sup>, ir Sąjungos taisyklėms dėl tarptautinės privatinės teisės, įskaitant Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 593/2008 <sup>(4)</sup>;
- (50) turėtų būti paaiškinta, kad šioje direktyvoje nustatyti reguliavimo reikalavimai, susiję su apsauga nemokumo atveju ir informacija dėl susijusių kelionės paslaugų rinkinių, taip pat turėtų būti taikomi prekiautojams, įsisteigusiems ne valstybėje narėje, kurie bet koku būdu savo veiklą nukreipia į vieną ar daugiau valstybių narių Reglamento (EB) Nr. 593/2008 ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1215/2012 <sup>(5)</sup> prasme;
- (51) kadangi šios direktyvos tikslo, t. y. prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo ir užtikrinti aukšto lygio ir kuo vienodesnę vartotojų apsaugą, valstybės narės negali deramai pasiekti, o dėl siūlomo veiksmo masto to tikslo būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina tam tikslui pasiekti;
- (52) šia direktyva gerbiamos pagrindinės teisės ir laikomasi principų, pripažintų Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje. Visų pirma šioje direktyvoje gerbiama Chartijos 16 straipsnyje nustatyta laisvė užsiimti verslu, kartu užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą Sąjungoje, kaip nustatyta Chartijos 38 straipsnyje;

<sup>(1)</sup> 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) (OL L 364, 2004 12 9, p. 1).

<sup>(2)</sup> 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

<sup>(3)</sup> 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (OL L 281, 1995 11 23, p. 31).

<sup>(4)</sup> 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) (OL L 177, 2008 7 4, p. 6).

<sup>(5)</sup> 2012 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1215/2012 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (OL L 351, 2012 12 20, p. 1).

- (53) pagal 2011 m. rugsėjo 28 d. Bendrą valstybių narių ir Komisijos politinį pareiškimą dėl aiškinamųjų dokumentų <sup>(1)</sup> valstybės narės pagrįstais atvejais išpareigojo prie pranešimų apie perkėlimo priemones pridėti vieną ar daugiau dokumentų, kuriuose paaiškinamos direktyvos sudėtinių dalių ir nacionalinių perkėlimo priemonių atitinkamų dalių sąsajos. Šios direktyvos atveju teisės aktų leidėjas laikosi nuomonės, kad tokių dokumentų perdavimas yra pagrįstas;
- (54) todėl Direktyva 90/314/EEB turėtų būti panaikinta,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

#### I SKYRIUS

### DALYKAS, TAIKYMO SRITIS, TERMINŲ APIBRĖŽTYS IR SUDERINIMO LYGIS

#### 1 straipsnis

#### Dalykas

Šia direktyva siekiama prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo ir aukšto bei kuo vienodesnio vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su keliautojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis dėl kelionės paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių.

#### 2 straipsnis

#### Taikymo sritis

1. Ši direktyva taikoma paketams, kuriuos prekyautojai siūlo įsigyti arba parduoda keliautojams, ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniams, kuriuos prekyautojai padeda įsigyti keliautojams.
2. Ši direktyva netaikoma:
  - a) paketams ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniams, apimantiems trumpesnę nei 24 valandų trukmės laikotarpį, išskyrus tuos atvejus, kai įtraukiama nakvynė;
  - b) paketams arba susijusių kelionės paslaugų rinkiniams, kuriuos siūloma arba padedama įsigyti retkarčiais ir ne pelno tikslais bei tik ribotai keliautojų grupei;
  - c) paketams ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniams, įsigytiems pagal bendrąjį susitarimą dėl verslo kelionės organizavimo, sudarytą tarp prekyautojo ir kito fizinio ar juridinio asmens, veikiančio su jo prekyba, verslu, amatu ar profesija susijusiais tikslais.
3. Šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinei bendrajai sutarčių teisei, kaip antai sutarties galiojimą, sudarymą arba poveikį reglamentuojančioms taisyklėms, tiek, kiek bendrosios sutarčių teisės aspektai nėra reglamentuojami šia direktyva.

#### 3 straipsnis

#### Terminų apibrėžtys

Šioje direktyvoje vartojamų terminų apibrėžtys:

1. kelionės paslauga – tai:
  - a) keleivių vežimas;
  - b) apgyvendinimas, kuris nėra neatsiejama keleivių vežimo dalis, ir kuris skirtas kitiems nei nuolatinio gyvenimo tikslams;

<sup>(1)</sup> OL C 369, 2011 12 17, p. 14.

- c) automobilių, kitų motorinių transporto priemonių Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/46/EB <sup>(1)</sup> 3 straipsnio 11 dalies prasme ar motociklų, kuriems vairuoti pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/126/EB <sup>(2)</sup> 4 straipsnio 3 dalies c punktą būtinas A kategorijos vairuotojo pažymėjimas, nuoma;
- d) bet kokia kita turizmo paslauga, kuri nėra neatsiejama kelionės paslaugos dalis a, b ar c punkto prasme;
2. Paketas – bent dviejų skirtingų kelionės paslaugų rūšių, teikiamų tos pačios kelionės ar tų pačių atostogų tikslu, derinys, jeigu:
- a) tas paslaugas sujungia vienas prekiautojas, be kita ko, keliautojo prašymu arba atsižvelgiant į jo pasirinkimą, prieš sudarant vieną sutartį dėl visų paslaugų, arba
- b) nepriklausomai nuo to, ar su pavieniais kelionės paslaugų teikėjais yra sudaromos atskiros sutartys, tos paslaugos:
- i) įsigyjamoms vienoje pardavimo vietoje ir tos paslaugos buvo pasirinktos prieš keliautojui sutinkant mokėti;
- ii) siūlomos ar parduodamos už bendrą ar galutinę kainą arba joms tokia kaina nustatoma;
- iii) reklamuojamos arba parduodamos jas vadinant terminu „paketas“ ar kitu panašiu terminu;
- iv) sujungiamos po sutarties sudarymo, kuria prekiautojas suteikia keliautojui teisę rinktis iš įvairių kelionės paslaugų tipų, arba
- v) įsigyjamoms iš atskirų prekiautojų naudojantis susietosiomis internetinio užsakymo sistemomis, kai prekiautojas, su kuriuo sudaryta pirmoji sutartis, perduoda keliautojo vardą ir pavardę, informaciją apie mokėjimą ir el. pašto adresą kitam prekiautojui ar prekiautojams, o sutartis su pastaruoju prekiautoju ar prekiautojais sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios kelionės paslaugos užsakymo patvirtinimo.
- Kelionės paslaugų derinys, kurį sudaro ne daugiau kaip vienos rūšies kelionės paslauga, nurodyta 1 punkto a, b ar c papunkčiuose, sujungta su viena ar daugiau turizmo paslaugų, nurodytų 1 punkto d papunktyje, nėra paketas, jeigu pastarosios paslaugos:
- a) nesudaro didelės derinio vertės dalies, nėra reklamuojamos kaip esminė derinio dalis arba nėra kitais atžvilgiais esminė derinio dalis, arba
- b) yra pasirenkamos ir įsigyjamoms po to, kai pradedama teikti viena iš kelionės paslaugų, nurodytų 1 punkto a, b arba c papunkčiuose;
3. kelionės paslaugų paketo sutartis – sutartis dėl viso paketo arba, jei paketą sudarančios paslaugos teikiamos pagal atskiras sutartis, visos sutartys, apimančios į paketą įtrauktas kelionės paslaugas;
4. paketo pradžia – į paketą įtrauktų kelionės paslaugų teikimo pradžia;
5. susijusių kelionės paslaugų rinkinys – bent dviejų skirtingų rūšių kelionės paslaugos, įsigytos tai pačiai kelionei ar toms pačioms atostogoms, kurios nėra paketas, ir dėl kurių sudaromos atskiros sutartys su pavieniais kelionės paslaugų teikėjais, jei prekiautojas:
- a) per vieną apsilankymą ar susisiekimą su jo pardavimo vieta padeda keliautojams atskirai pasirinkti kiekvieną kelionės paslaugą ir atskirai už jas sumokėti, arba

<sup>(1)</sup> 2007 m. rugsėjo 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2007/46/EB, nustatanti motorinių transporto priemonių ir jų priekabų bei tokioms transporto priemonėms skirtų sistemų, sudėtinių dalių ir atskirų techninių mazgų patvirtinimo pagrindus (Pagrindų direktyva) (OL L 263, 2007 10 9, p. 1).

<sup>(2)</sup> 2006 m. gruodžio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/126/EB dėl vairuotojo pažymėjimų (OL L 403, 2006 12 30, p. 18).

b) tikslingai padeda įsigyti bent vieną papildomą kelionės paslaugą iš kito prekiautojo, kai sutartis su tokiu kitu prekiautoju sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios kelionės paslaugos užsakymo patvirtinimo.

Kai įsigyjama ne daugiau kaip vienos rūšies kelionės paslauga, nurodyta 1 punkto a, b ar c papunkčiuose, ir viena ar daugiau turizmo paslaugų, nurodytų 1 punkto d papunktyje, jos nesudaro susijusių kelionės paslaugų rinkinio, jeigu pastarosios paslaugos nesudaro didelės bendros paslaugų vertės dalies, nėra reklamuojamos kaip esminė kelionės ar atostogų dalis arba nėra kitais atžvilgiais esminė kelionės ar atostogų dalis;

6. keliautojas – bet kuris asmuo, siekiantis sudaryti sutartį, arba turintis teisę keliauti pagal sudarytą sutartį, šios direktyvos taikymo srityje;
7. prekiautojas – bet kuris fizinis asmuo arba bet kuris privačiai ar valstybės valdomas juridinis asmuo, kuris, sudarydamas sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, veikia, be kita ko, pasitelkdamas bet kurį kitą asmenį, veikiantį prekiautojo vardu arba jo naudai, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, neatsižvelgiant į tai, ar jis veikia kaip organizatorius, agentas, prekiautojas, kuris padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, arba kaip kelionės paslaugų teikėjas;
8. organizatorius – prekiautojas, sujungiantis ir parduodantis arba siūlantis įsigyti paketus, tiesiogiai arba per kitą prekiautoją, arba drauge su kitu prekiautoju, arba prekiautojas, perduodantis keliautojo duomenis kitam prekiautojui pagal 2 punkto b papunkčio v punktą;
9. agentas – prekiautojas, kuris nėra organizatorius, ir kuris parduoda arba siūlo įsigyti organizatoriaus sujungtus paketus;
10. įsisteigimas – įsisteigimas, kaip apibrėžta Direktyvos 2006/123/EB 4 straipsnio 5 punkte;
11. patvarioji laikmena – bet kokia priemonė, kuri keliautojui ar prekiautojui leidžia saugoti asmeniškai jam skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ir kad saugomą informaciją būtų galima atgaminti nepakitusia;
12. neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės – padėtis, kurios šalis, kuri remiasi tokia padėtimi negali valdyti, ir kurios pasekmių nebūtų buvę galima išvengti, net jei būtų imtasi visų pagrįstų priemonių;
13. nepakankama atitiktis – į paketą įtrauktų kelionės paslaugų neteikimas arba netinkamas jų teikimas;
14. nepilnametis – jaunesnis nei 18 metų asmuo;
15. pardavimo vieta – kilnojamosios ar nekilnojamosios mažmeninės prekybos patalpos arba mažmeninės prekybos interneto svetainė, arba panaši internetinės prekybos infrastruktūra, įskaitant tuos atvejus, kai mažmeninės prekybos interneto svetainės arba internetinės prekybos infrastruktūros keliautojams pristatomos kaip viena infrastruktūra, įskaitant telefono paslaugas;
16. repatrijavimas – keliautojo grąžinimas į išvykimo vietą arba į kitą sutarties šalių sutartą vietą.

#### 4 straipsnis

### Suderinimo lygis

Valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis būtų užtikrinama nevienodo lygio keliautojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip.

## II SKYRIUS

## PAREIGA TEIKTI INFORMACIJĄ IR KELIONĖS PASLAUGŲ PAKETO SUTARTIES TURINYS

## 5 straipsnis

**Ikisutartinė informacija**

1. Valstybės narės užtikrina, kad, prieš keliautojui įsipareigojant pagal bet kurią kelionės paslaugų paketo sutartį arba bet koki atitinkamą pasiūlymą, organizatorius, o tais atvejais, kai paketą parduoda agentas, taip pat ir agentas pateiktų keliautojui standartinę informaciją atitinkamos I priedo A arba B dalyje įtvirtintos formos pagalba ir, kai taikoma paketui, toliau nurodytą informaciją:

a) informaciją apie pagrindinius kelionės paslaugų ypatumus:

- i) kelionės tikslo vietą (-as), maršrutą ir buvimo laikotarpius, nurodant datas ir, kai įtrauktas apgyvendinimas, įskaičiuotų naktų skaičių;
- ii) transporto priemones, jų charakteristikas ir kategorijas, išvykimo ir grįžimo vietas, datas ir laiką, laukimo tarpinėse stotelėse trukmę bei vietas ir transporto jungtis.

Tais atvejais, kai tikslus laikas dar nenustatytas, organizatorius ir, kai taikoma, agentas informuoja keliautoją apie apytikslį išvykimo ir grįžimo laiką;

- iii) apgyvendinimo vietą, pagrindinius požymius ir, kai taikytina, turistinę kategoriją pagal kelionės šalies taisykles;
  - iv) maitinimo planą;
  - v) apsilankymus, ekskursiją (-as) ar kitas paslaugas, įtrauktas į galutinę sutartą paketo kainą;
  - vi) kai tai nėra akivaizdu atsižvelgiant į kontekstą – informaciją apie tai, ar kuri nors kelionės paslauga keliautojui bus teikiama kaip grupės nariui, ir, jei taip, kai tai yra įmanoma, informaciją apie apytikslį grupės dydį;
  - vii) kai keliautojo galimybė pasinaudoti kitomis turizmo paslaugomis priklauso nuo veiksmingo žodinio bendravimo – kalbą, kuria tos paslaugos bus teikiamos, ir
  - viii) informaciją apie tai, ar kelionė arba atostogos iš esmės tinka riboto judumo asmenims, ir, keliautojo prašymu, tikslią informaciją apie kelionės ar atostogų tinkamumą atsižvelgiant į keliautojo poreikius;
- b) organizatoriaus ir, kai taikytina, agento vardą ir pavardę ar pavadinimą ir geografinį adresą, taip pat jų telefono numerius ir, atitinkamais atvejais, el. pašto adresą;
- c) galutinę paketo kainą, įskaičiuojant mokesčius, ir, kai taikytina, visas papildomas įmokas, rinkliavas ir kitas išlaidas, arba – kai tos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos prieš sudarant sutartį – nurodoma papildomų išlaidų, kurias keliautojas vis dar gali patirti, rūšis;
- d) apmokėjimo tvarką, įskaitant bet kokią sumą ar kainos procentinę dalį, kuri turi būti sumokėta kaip pradinė įmoka, ir likusios sumos mokėjimo grafiką, arba finansines garantijas, kurias keliautojas turi sumokėti arba suteikti;
- e) minimalų dalyvių skaičių, kurio reikia, kad būtų galima įvykdyti paketą, ir terminą, nurodytą 12 straipsnio 3 dalies a punkte, kuris turi būti iki paketo pradžios, per kurį galima nutraukti sutartį, jei tas skaičius nesusidaro;

- f) bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslę vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus;
- g) informaciją, kad keliautojas, vadovaujantis 12 straipsnio 1 dalimi, gali nutraukti sutartį bet kuriuo metu iki paketo pradžios sumokėdamas tinkamą sutarties nutraukimo mokestį arba, kai taikytina, standartinius sutarties nutraukimo mokesčius, kuriuos prašo sumokėti organizatorius;
- h) informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms keliautojui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant repatrijavimą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju padengti.

Telefonu sudaromų kelionės paslaugų paketo sutarčių atveju organizatorius ir, kai taikoma, agentas, keliautojui pateikia I priedo B dalyje įtvirtintą standartinę informaciją ir informaciją, nustatytą pirmos pastraipos a–h punktuose.

2. Paketų, kaip apibrėžta 3 straipsnio 2 punkto b papunkčio v punkte, atveju organizatorius ir prekiautojas, kuriam yra perduoti duomenys, užtikrina, kad kiekvienas iš jų, prieš keliautojui išsipareigojant pagal sutartį ar bet kurią atitinkamą pasiūlymą, pateiktų šio straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos a–h punktuose įtvirtintą informaciją tiek, kiek ji yra susijusi su atitinkamomis jų teikiamomis kelionės paslaugomis. Tuo pačiu metu organizatorius taip pat pateikia standartinę informaciją I priedo C dalyje įtvirtintos formos pagalba.

3. 1 ir 2 dalyse nurodyta informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir turi būti pastebima. Kai tokia informacija pateikiama raštu, ji turi būti įskaitoma.

#### 6 straipsnis

### **Ikisutartinės informacijos privalomasis pobūdis ir kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymas**

1. Valstybės narės užtikrina, kad informacija, teikiama keliautojui pagal 5 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos a, c, d, e ir g punktus, būtų neatsiejama kelionės paslaugų paketo sutarties dalis ir nebūtų keičiama, nebent sutarties šalys aiškiai susitarę kitaip. Organizatorius ir, kai taikoma, agentas praneša keliautojui apie visus ikisutartinės informacijos pakeitimus aiškiai, suprantamai ir pastebimai iki kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo.

2. Jei organizatorius ir, kai taikoma, agentas neįvykdė reikalavimų, susijusių su informacija apie papildomus mokesčius, rinkliavas ar kitas išlaidas, kaip nurodyta 5 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos c punkte, iki kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo, keliautojas neturi padengti tų mokesčių, rinkliavų ar kitų išlaidų.

#### 7 straipsnis

### **Kelionės paslaugų paketo sutarties turinys ir dokumentai, kuriuos reikia pateikti iki paketo pradžios**

1. Valstybės narės užtikrina, kad kelionės paslaugų paketų sutartys būtų parengtos paprasta ir suprantama kalba ir, jei jos sudaromos raštu, būtų įskaitomos. Sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį arba be nepagrįsto delsimo po jos sudarymo organizatorius arba agentas keliautojui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje. Keliautojas turi teisę prašyti popierinės kopijos, jeigu kelionės paslaugų paketo sutartis buvo sudaryta fiziškai kartu dalyvaujant šalims.

Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių, kaip apibrėžta Direktyvos 2011/83/ES 2 straipsnio 8 punkte, atveju kelionės paslaugų paketo sutarties kopija ar sutarties patvirtinimas keliautojui pateikiami popierine forma arba, jei keliautojas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

2. Kelionės paslaugų paketo sutartyje arba sutarties patvirtinime pateikiamas visas susitarimo turinys, apimantis visą 5 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos a–h punktuose nurodytą informaciją ir toliau nurodytą informaciją, apimančią:

- a) specialius keliautojo reikalavimus, kuriuos organizatorius sutiko patenkinti;

- b) informaciją, kad organizatorius:
- i) atsako už tinkamą visų į sutartį įtrauktų kelionės paslaugų vykdymą pagal 13 straipsnį ir
  - ii) privalo teikti pagalbą, jei keliautojui kyla sunkumų pagal 16 straipsnį;
- c) įstaigos, atsakingos už apsaugą nemokumo atveju, pavadinimą ir jos kontaktinius duomenis, įskaitant jos geografinį adresą, ir, kai taikoma, kompetentingos institucijos, kurią tam tikslui paskyrė valstybė narė, pavadinimą ir jos kontaktinius duomenis;
- d) organizatoriaus vietos atstovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia keliautojui galimybę greitai susisiekti su organizatoriumi ir veiksmingai su juo bendrauti, kreiptis pagalbos keliautojui susidūrus su sunkumais arba pateikti skundą dėl nepakankamos atitikties, pastebėtos paketo vykdymo metu, vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą, telefono numerį, el. pašto adresą ir, kai taikytina, fakso numerį;
- e) informaciją, kad keliautojas privalo pranešti apie bet kokią nepakankamos atitikties atvejį, jo pastebėtą paketo vykdymo metu pagal 13 straipsnio 2 dalį;
- f) kai remiantis kelionės paslaugų paketo sutartimi, į kurią įtraukta apgyvendinimo paslauga, keliauja nepilnametis, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas leidimą turintis asmuo, – informaciją, kuri suteikia galimybę tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su už nepilnamečių atsakingu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje;
- g) informaciją apie esamą vidinę skundų nagrinėjimo tvarką ir apie alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) mechanizmus pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2013/11/ES<sup>(1)</sup>, kurie taikomi prekiautojui, ir, kai taikytina, AGS subjektą, nagrinėjantį su prekiautoju susijusius ginčus, ir informaciją apie elektroninio ginčų sprendimo platformą pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 524/2013<sup>(2)</sup>;
- h) informaciją apie keliautojo teisę perleisti sutartį kitam keliautojui pagal 9 straipsnį.

3. Paketų, kaip apibrėžta 3 straipsnio 2 punkto b papunkčio v punkte, atveju prekiautojas, kuriam perduodami duomenys, informuoja organizatorių apie sutarties, kuria sukuriamas paketas, sudarymą. Prekiautojas pateikia organizatoriui informaciją, būtiną jo kaip organizatoriaus pareigoms įvykdyti.

Kai organizatorius informuojamas apie paketo sukūrimą, jis iš karto patvarioje laikmenoje pateikia keliautojui 2 dalies a–h punktuose nurodytą informaciją.

4. 2 ir 3 dalyse nurodyta informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir turi būti pastebima.

5. Likus pakankamai laiko iki paketo pradžios, organizatorius pateikia keliautojui būtinus kvitus, kuponus ir bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką.

#### 8 straipsnis

### Įrodinėjimo pareiga

Įrodinėjimo, ar įvykdyti šiame skyriuje nustatyti informacijos reikalavimai, pareiga tenka prekiautojui.

<sup>(1)</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

<sup>(2)</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

## III SKYRIUS

**KELIONĖS PASLAUGŲ PAKETO SUTARTIES KEITIMAS IKI PAKETO PRADŽIOS**

## 9 straipsnis

**Kelionės paslaugų paketo sutarties perleidimas kitam keliautojui**

1. Valstybės narės užtikrina, kad keliautojas galėtų perleisti kelionės paslaugų paketo sutartį kitam asmeniui, kuris tenkina visas sutarčiai taikytinas sąlygas, jeigu prieš tai keliautojas iki paketo pradžios pagrįstai apie tai praneša organizatoriui patvariojoje laikmenoje. Laikoma, kad pranešimas, kuris pateiktas ne vėliau kaip septynios dienos iki paketo pradžios, yra bet kuriuo atveju pagrįstas.
2. Kelionės paslaugų paketo sutarties perleidėjas ir tos sutarties gavėjas solidariai atsako už likusios sumos ir visų papildomų mokesčių, rinkliavų ar kitų su tokiu perleidimu susijusių išlaidų sumokėjimą. Organizatorius informuoja sutarties perleidėją apie faktines perleidimo išlaidas. Tos išlaidos turi būti pagrįsto dydžio ir nevirsyti organizatoriaus dėl kelionės paslaugų paketo sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.
3. Organizatorius turi pateikti perleidėjui įrodymus dėl kelionės paslaugų paketo sutarties perleidimo kilusių papildomų mokesčių, rinkliavų ar kitų išlaidų.

## 10 straipsnis

**Kainos keitimas**

1. Valstybės narės užtikrina, kad po kelionės paslaugų paketo sutarties sudarymo kainas būtų galima didinti tik tada, jei sutartyje aiškiai numatoma ta galimybė ir nurodoma, kad keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą pagal 4 dalį. Tuo atveju kelionės paslaugų paketo sutartyje nurodoma, kaip turi būti apskaičiuojama peržiūrėta kaina. Kainas didinti galima tik tuo atveju, kai tokį didinimą tiesiogiai lemia šie pokyčiai:
  - a) pasikeitusi keleivių vežimo kaina dėl kuro ar kitų energijos šaltinių išlaidų;
  - b) pasikeitęs su į sutartį įtrauktomis kelionės paslaugomis susijusių mokesčių ar rinkliavų, kurias taiko vykdant paketą tiesiogiai nedalyvaujančios trečiosios šalys, įskaitant turizmo mokesčius, nutūpimo rinkliavas, įlaipinimo ar išlaipinimo rinkliavas uostuose ir oro uostuose, dydis, arba
  - c) pasikeitęs su paketu susijusios valiutos keitimo kursas.
2. Jei šio straipsnio 1 dalyje nurodytas kainos padidinimas viršija 8 % galutinės paketo kainos, taikomos 11 straipsnio 2–5 dalys.
3. Kainos padidinimas, nepriklausomai nuo to, kiek ji yra didinama, galimas tik tuo atveju, jeigu organizatorius aiškiai ir suprantamai apie tai praneša keliautojui patvariojoje laikmenoje, kartu pateikdamas to padidinimo pagrindimą ir skaičiavimus, ne vėliau kaip 20 dienų iki paketo pradžios.
4. Jeigu kelionės paslaugų paketo sutartyje nustatoma galimybė padidinti kainą, keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą, kuris atitinka 1 dalies a, b ir c punktuose nurodytų išlaidų sumažėjimą, įvykusį po sutarties sudarymo, bet iki paketo pradžios.
5. Jei kaina sumažinama, organizatorius turi teisę iš keliautojui turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Keliautojo prašymu organizatorius pateikia įrodymą dėl tų administracinių išlaidų.

## 11 straipsnis

**Kitų kelionės paslaugų paketo sutarties sąlygų keitimas**

1. Valstybės narės užtikrina, kad iki paketo pradžios organizatorius negalėtų vienašališkai keisti kelionės paslaugų paketo sutarties sąlygų, išskyrus kainą pagal 10 straipsnį, nebent:

- a) organizatorius yra pasilikęs tą teisę sutartyje;
- b) pakeitimai yra mažareikšmiai ir
- c) organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai, suprantamai ir pastebimai informuoja keliautoją apie pakeitimus.

2. Jeigu iki paketo pradžios organizatorius yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurias pagrindinius kelionės paslaugų ypatumus, kaip nurodyta 5 straipsnio 1 dalies pirmos pastraipos a punkte, arba negali įvykdyti specialių reikalavimų, nurodytų 7 straipsnio 2 dalies a punkte, arba pasiūlo padidinti paketo kainą daugiau kaip 8 % pagal 10 straipsnio 2 dalį, keliautojas gali per pagrįstą organizatoriaus nurodytą laikotarpį:

- a) sutikti su siūlomais pakeitimais arba
- b) nutraukti sutartį nemokant sutarties nutraukimo mokesčio.

Jeigu keliautojas nutraukia kelionės paslaugų paketo sutartį, keliautojas gali sutikti su pakaitiniu paketu, kai organizatorius jį pasiūlo, kuris, jei įmanoma, yra lygiavertės ar aukštesnės kokybės paketas.

3. Organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai, suprantamai ir pastebimai informuoja keliautoją apie:

- a) siūlomus 2 dalyje nurodytus pakeitimus ir tam tikrais atvejais, vadovaujantis 4 dalimi, jų įtaką paketo kainai;
- b) pagrįstą laikotarpį, per kurį keliautojas turi informuoti organizatorių apie savo sprendimą pagal 2 dalį;
- c) pasekmes, jei keliautojas neatsakytų per b punkte nurodytą laikotarpį pagal taikytinus nacionalinės teisės aktus, ir
- d) kai taikytina, pasiūlytą pakaitinį paketą ir jo kainą.

4. Kai dėl 2 dalies pirmoje pastraipoje nurodytų kelionės paslaugų paketo sutarties pakeitimų ar 2 dalies antroje pastraipoje nurodyto pakaitinio paketo suprastėja paketo kokybė ar sumažėja jo kaina, keliautojui suteikiama teisė į sumažintą kainą.

5. Jei kelionės paslaugų paketo sutartis nutraukiama vadovaujantis šio straipsnio 2 dalies pirmos pastraipos b punktu ir keliautojas nesutinka su pakaitiniu paketu, organizatorius be nepagrįsto delsimo ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos grąžina visas keliautojo arba jo vardu sumokėtas sumas. 14 straipsnio 2, 3, 4, 5 ir 6 dalys taikomos *mutatis mutandis*.

## 12 straipsnis

**Kelionės paslaugų paketo sutarties nutraukimas ir teisė atsakyti sutarties iki paketo pradžios**

1. Valstybės narės užtikrina, kad keliautojas galėtų bet kuriuo metu nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį iki paketo pradžios. Kai keliautojas nutraukia kelionės paslaugų paketo sutartį pagal šią dalį, gali būti reikalaujama, kad jis organizatoriui sumokėtų tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį. Kelionės paslaugų paketo sutartyje gali būti nustatyti pagrįsti standartiniai sutarties nutraukimo mokesčiai, kurių dydis priklauso nuo to, kiek laiko likus iki paketo pradžios nutraukiama sutartis, ir nuo numatomo išlaidų sumažėjimo bei pajamų, kurias numatoma gauti iš alternatyvaus kelionės paslaugų panaudojimo. Jeigu standartiniai sutarties nutraukimo mokesčiai nenumatyti, sutarties nutraukimo mokesčio dydis turi atitikti paketo kainą iš jos atėmus dėl išlaidų sumažėjimo sutaupytą sumą ir pajamas iš alternatyvaus kelionės paslaugų panaudojimo. Keliautojo prašymu organizatorius pateikia sutarties nutraukimo mokesčių sumos pagrindimą.

2. Nepaisant 1 dalies, keliautojas turi teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį iki paketo pradžios nemokėdamas jokie sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, darančių didelį poveikį paketo vykdymui arba darančių didelį poveikį keleivių nuvežimui į kelionės tikslo vietą. Jei kelionės paslaugų paketo sutartis nutraukiama pagal šią dalį, keliautojas turi teisę į visų sumokėtų sumų už paketą grąžinimą, bet jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.
3. Organizatorius gali nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį ir grąžinti keliautojui visas sumokėtas sumas už paketą, bet neprivalo papildomai atlyginti žalą, jeigu:
- a) paketą įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutartyje nurodytas minimalus skaičius ir organizatorius praneša keliautojui apie sutarties nutraukimą per sutartyje nustatytą laikotarpį, bet ne vėliau kaip:
    - i) likus 20 dienų iki paketo pradžios, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė nei šešios dienos;
    - ii) likus septynioms dienoms iki paketo pradžios, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė nei dvi dienos ir ne ilgesnė nei šešios dienos;
    - iii) likus 48 valandoms iki paketo pradžios, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė nei dvi dienos,arba
  - b) dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių organizatorius negali įvykdyti sutarties ir jis be nepagrįsto delsimo iki paketo pradžios praneša keliautojui apie sutarties nutraukimą.
4. Organizatorius grąžina bet kokias sumas, kurias nurodyta grąžinti pagal 2 ir 3 dalis, arba remdamasis 1 dalimi grąžina bet kokias sumas, kurios buvo sumokėtos keliautojo arba jo vardu už paketą, iš jų išskaičiuodamas atitinkamą sutarties nutraukimo mokesť. Tokios sumokėtos sumos keliautojui grąžinamos arba kompensuojamos be nepagrįsto delsimo ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų po kelionės paslaugų paketo sutarties nutraukimo.
5. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju valstybės narės savo nacionalinėje teisėje gali numatyti, kad keliautojui būtų suteikta teisė per 14 dienų atsisakyti kelionės paslaugų paketo sutarties nenurodant priežasties.

#### IV SKYRIUS

#### PAKETO VYKDYMAS

##### 13 straipsnis

#### Atsakomybė už paketo vykdymą

1. Valstybės narės užtikrina, kad organizatorius būtų atsakingas už į paketą įtrauktų kelionės paslaugų teikimą, nepriklausomai nuo to, ar tas paslaugas turi teikti pats organizatorius, ar kiti kelionės paslaugų teikėjai.

Valstybės narės gali savo nacionalinėje teisėje toliau taikyti arba priimti nuostatas, pagal kurias agentas taip pat būtų atsakingas už paketo vykdymą. Tuo atveju 7 straipsnio, III skyriaus, šio skyriaus ir V skyriaus nuostatos, kurios taikomos organizatoriui, *mutatis mutandis* taikomos ir agentui.

2. Keliautojas be nepagrįsto delsimo, atsižvelgdamas į konkretaus atvejo aplinkybes, informuoja organizatorių apie bet kokią nepakankamos atitikties atvejį, kurį jis pastebėjo į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktos kelionės paslaugos vykdymo metu.

3. Jeigu kuri nors iš kelionės paslaugų vykdoma ne taip, kaip nustatyta kelionės paslaugų paketo sutartyje, organizatorius tokią nepakankamą atitiktį ištaiso, išskyrus atvejus, kai:

a) tai yra neįmanoma arba

b) tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į nepakankamos atitikties mastą ir į kelionės paslaugų, kurioms padarytas poveikis, vertę.

Jeigu organizatorius neištaiso nepakankamos atitikties pagal šios dalies pirmos pastraipos a arba b punktą, taikomas 14 straipsnis.

4. Nedarant poveikio 3 dalyje nustatytoms išimtims, jeigu organizatorius neištaiso nepakankamos atitikties per keliautojo nustatytą pagrįstą laikotarpį, keliautojas gali tą padaryti pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas. Jeigu organizatorius atsisako ištaisyti nepakankamą atitiktį arba jeigu ją būtina ištaisyti nedelsiant, keliautojas neprivalo nurodyti termino.

5. Kai didelė kelionės paslaugų dalis negali būti suteikta taip, kaip susitarta kelionės paslaugų paketo sutartyje, organizatorius pasiūlo be papildomų išlaidų keliautojui tinkamų alternatyvų, kurių kokybė, jeigu įmanoma, būtų lygiavertė sutartyje nurodytai kokybei arba aukštesnė už ją, jog būtų galima toliau tęsti paketą, taip pat tais atvejais, kai keliautojo sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta.

Kai dėl siūlomų alternatyvų paketas tampa žemesnės kokybės nei nurodytoji kelionės paslaugų paketo sutartyje, organizatorius atitinkamai sumažina keliautojui kainą.

Keliautojas gali atsisakyti pasiūlytų alternatyvų tik tuo atveju, jei jos nėra panašios į tas kelionės paslaugas, dėl kurių buvo susitarta kelionės paslaugų sutartyje, arba jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus.

6. Kai nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį paketo vykdymui, o organizatorius per keliautojo nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, keliautojas gali nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio, ir tam tikrais atvejais paprašyti pagal 14 straipsnį sumažinti kainą ir (arba) atlyginti žalą.

Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba keliautojas atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal šio straipsnio 5 dalies trečią pastraipą, keliautojas atitinkamai atvejais turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą pagal 14 straipsnį nenutraukiant kelionės paslaugų paketo sutarties.

Jeigu pakete yra numatytas keleivių vežimas, organizatorius pirmoje ir antroje pastraipose nurodytais atvejais taip pat nedelsdamas repatriuoja keliautoją lygiavertės rūšies transportu be jokių papildomų mokesčių keliautojui.

7. Kai dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių neįmanoma užtikrinti keliautojo grįžimo taip, kaip susitarta kelionės paslaugų paketo sutartyje, organizatorius padengia būtino apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė, ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui vienam keliautojui išlaidas. Kai Sąjungos teisės aktuose dėl keleivių teisių, taikomuose atitinkamoms keliautojo grįžimo transporto priemonėms, numatyti ilgesni laikotarpiai, taikomi tie laikotarpiai.

8. Šio straipsnio 7 dalyje nurodytas išlaidų apribojimas netaikomas riboto judumo asmenims, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 straipsnio a dalyje, ir juos lydintiems asmenims, nėsčiosioms bei nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicininės pagalbos, su sąlyga, kad organizatoriui apie jų specialius poreikius pranešta likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki paketo pradžios. Organizatorius negali remtis neišvengiamomis ir nepaprastomis aplinkybėmis, kad apribotų atsakomybę pagal šio straipsnio 7 dalį, jei atitinkamas transporto paslaugų teikėjas pagal taikytinus Sąjungos teisės aktus negali remtis tokiais aplinkybėmis.

#### 14 straipsnis

#### **Kainos sumažinimas ir žalos atlyginimas**

1. Valstybės narės užtikrina, kad keliautojui būtų suteikta teisė mokėti atitinkamai mažesnę kainą bet kuriuo laikotarpiu, kai buvo nepakankama atitiktis, nebent organizatorius įrodytų, kad nepakankama atitiktis kilo dėl keliautojo kaltės.

2. Keliautojui suteikiama teisė gauti iš organizatoriaus tinkamą atlyginimą už bet kokią žalą, kurią keliautojas patiria dėl nepakankamos atitikties. Atlyginimas išmokamas be nepagrįsto delsimo.

3. Keliautojui nesuteikiama teisė į žalos atlyginimą, jeigu organizatorius įrodo, kad nepakankama atitiktis atsirado dėl:
  - a) keliautojo kaltės;
  - b) trečiosios šalies, nesusijusios su į kelionės paslaugų paketo sutartį įtrauktų kelionės paslaugų teikimu, kaltės, ir todėl nebuvo įmanoma jos numatyti arba išvengti, arba
  - c) neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių.
4. Tiek, kiek Sąjungą įpareigojančiomis tarptautinėmis konvencijomis yra ribojamas žalos atlyginimo mastas arba sąlygos, kuriomis kelionės paslauga, kuri yra paketo dalis, teikiantis teikėjas turi mokėti žalos atlyginimą, tie patys apribojimai taikomi organizatoriui. Tiek, kiek Sąjungai neprivalomomis tarptautinėmis konvencijomis yra ribojamas paslaugų teikėjo mokėtino žalos atlyginimo dydis, valstybės narės gali atitinkamai apriboti organizatoriaus mokėtiną žalos atlyginimą. Kitais atvejais organizatoriaus mokėtinas žalos atlyginimas gali būti apribojamas kelionės paslaugų paketo sutartimi, jeigu tas apribojimas netaikomas kūno sužalojimo arba tyčinės žalos ar dėl aplaidumo padarytos žalos atvejais, ir jei apribojimas nesudaro sumos, kuri yra mažesnė nei galutinė paketo kaina, padauginta iš trijų.
5. Bet kokia pagal šią direktyvą nustatyta teisė gauti žalos atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keliautojų teisėms pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, Reglamentą (EB) Nr. 1371/2007, Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 392/2009<sup>(1)</sup>, Reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 ir Reglamentą (ES) Nr. 181/2011 bei pagal tarptautines konvencijas. Keliautojai turi teisę pareikšti pretenzijas pagal šią direktyvą ir pagal tuos reglamentus ir tarptautines konvencijas. Pagal šią direktyvą išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas ir pagal tuos reglamentus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta žalos atlyginimo permokų.
6. Pretenzijų pagal šį straipsnį pretenzijų pateikimo senaties terminas yra ne trumpesnis nei dveji metai.

#### 15 straipsnis

### Galimybė susisiekti su organizatoriumi per agentą

Nedarant poveikio 13 straipsnio 1 dalies antrai pastraipai, valstybės narės užtikrina, kad keliautojas su paketo paslaugų teikimu susijusius pranešimus, prašymus ar skundus galėtų perduoti tiesiogiai agentui, per kurį paketas yra įsigytas. Agentas be nepagrįsto delsimo perduoda tuos pranešimus, prašymus ar skundus organizatoriui.

Siekiant laikytis nustatytų terminų ar senaties terminų, agentui gavus pirmoje pastraipoje nurodytus pranešimus, prašymus ar skundus laikoma, kad juos gavo organizatorius.

#### 16 straipsnis

### Pareiga teikti pagalbą

Valstybės narės užtikrina, kad organizatorius be nepagrįsto delsimo suteiktų keliautojui, kuriam kyla sunkumų, be kita ko, 13 straipsnio 7 dalyje nurodytomis aplinkybėmis, atitinkamą pagalbą, visų pirma:

- a) suteiktų atitinkamos informacijos apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas bei konsulinę pagalbą ir
- b) padėtų keliautojui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis bei padėtų keliautojui rasti alternatyvias kelionės paslaugas.

Organizatoriui turi būti suteikiama galimybė imti pagrįstą mokestį už tokią pagalbą, jei sunkumai kilo dėl keliautojo tyčinių veiksmų ar aplaidumo. Tas mokestis jokių atveju neturi viršyti organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.

<sup>(1)</sup> 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės avarijų atveju (OL L 131, 2009 5 28, p. 24).

## V SKYRIUS

## APSAUGA NEMOKUMO ATVEJU

## 17 straipsnis

**Apsaugos nemokumo atveju efektyvumas ir aprėptis**

1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę organizatoriai suteiktų visų keliautojo arba jo vardu sumokėtų sumų grąžinimo, jei atitinkamos paslaugos nesuteikiamos dėl organizatoriaus nemokumo, garantiją. Jeigu į kelionės paslaugų paketo sutartį įtraukta keleivių vežimo paslauga, organizatoriai suteikia ir keliautojų repatrijavimo garantiją. Gali būti pasiūlyta tęsti paketą.

Ne valstybėje narėje įsisteigę organizatoriai, kurie parduoda arba siūlo parduoti paketus valstybėje narėje arba bet kuriuo būdu nukreipia tokią veiklą į valstybę narę, įpareigojami suteikti garantiją pagal tos valstybės narės teisę.

2. 1 dalyje nurodyta garantija turi būti efektyvi ir ja padengiamos išlaidos, kurias galima pagrįstai numatyti. Ji apima keliautojų arba jų vardu už paketus atliktų mokėjimų sumas, atsižvelgiant į laikotarpio nuo pradinių įmokų iki galutinių įmokų trukmę ir į paketų įvykdymą, taip pat į numatomas repatrijavimo išlaidas organizatoriaus nemokumo atveju.

3. Apsauga organizatoriaus nemokumo atveju suteikiama keliautojams nepriklausomai nuo jų gyvenamosios vietos, išvykimo vietos ar paketo įsigijimo vietos ir nepriklausomai nuo to, kurioje valstybėje narėje yra įstaiga, atsakinga už apsaugą nemokumo atveju.

4. Jeigu organizatoriaus nemokumas daro poveikį paketo vykdymui, garantija suteikiama nemokamai siekiant užtikrinti, kad keliautojai būtų repatrijuoti ir prireikus būtų finansuojamas apgyvendinimas iki repatrijavimo.

5. Už nesuteiktas kelionės paslaugas sumokėtos sumos yra nedelsiant grąžinamos keliautojui pateikus prašymą.

## 18 straipsnis

**Apsaugos nemokumo atveju tarpusavio pripažinimas ir administracinis bendradarbiavimas**

1. Valstybės narės pripažįsta, kad bet kokia apsauga nemokumo atveju, kurią organizatorius suteikia pagal valstybės narės, kurioje jis yra įsisteigęs, nacionalines priemones, kuriomis 17 straipsnis perkeliamas į nacionalinę teisę, atitinka tokių priemonių reikalavimus.

2. Valstybės narės paskiria pagrindinius kontaktinius centrus, siekdamos sudaryti palankesnes sąlygas administraciniam bendradarbiavimui ir skirtingose valstybėse narėse veikiančių organizatorių priežiūrai. Jos pateikia tų kontaktinių centrų kontaktinius duomenis visoms kitoms valstybėms narėms ir Komisijai.

3. Pagrindiniai kontaktiniai centrai vieni kitiems teikia visą būtiną informaciją apie savo nacionalinius apsaugos nemokumo atveju reikalavimus ir nurodo subjekto (-ų), atsakingo (-ų) už jų teritorijoje įsisteigusių konkrečių organizatorių apsaugą nemokumo atveju, pavadinimą. Tie kontaktiniai centrai suteikia vienas kitam priegią prie visų turimų organizatorių, kurie laikosi savo pareigų, susijusių su apsauga nemokumo atveju, sąrašų. Visi tokie sąrašai turi būti viešai prieinami, be kita ko, ir internete.

4. Jei valstybei narei kyla abejonų dėl organizatoriaus suteikiamos apsaugos nemokumo atveju, ji prašo, kad valstybė narė, kurioje yra įsisteigęs organizatorius, pateiktų paaiškinimą. Valstybės narės į kitų valstybių narių prašymus reaguoja kuo greičiau, atsižvelgdamos į klausimo skubumą ir sudėtingumą. Bet kuriuo atveju pirmasis atsakymas pateikiamas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

## VI SKYRIUS

## SUSIJUSIŲ KELIONĖS PASLAUGŲ RINKINIAI

## 19 straipsnis

**Susijusių kelionės paslaugų rinkinių apsauga nemokumo atveju ir informacijos teikimo reikalavimai**

1. Valstybės narės užtikrina, kad prekyautojai, kurie padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinius, suteiktų visų sumų, kurias jie gauna iš keliautojų, grąžinimo garantiją, jeigu kelionės paslauga, kuri yra susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalis, nesuteikiama dėl jų nemokumo. Jeigu tokie prekyautojai yra ta šalis, kuri yra atsakinga už keleivių vežimą, garantija turi apimti ir keliautojo repatrijavimą. 17 straipsnio 1 dalies antra pastraipa, 17 straipsnio 2–5 dalys ir 18 straipsnis taikomi *mutatis mutandis*.

2. Prieš keliautojui išpareigojant pagal bet kurią sutartį, kuria sukuriamas susijusių kelionės paslaugų rinkinys, ar bet koki atitinkamą pasiūlymą, prekyautojas, kuris padeda įsigyti kelionės paslaugų rinkinį, įskaitant tuos atvejus, kai prekyautojas nėra įsisteigęs valstybėje narėje, bet tokią veiklą bet koku būdu nukreipia į valstybę narę, aiškiai, suprantamai ir pastebimai nurodo, kad keliautojui:

- a) nebus suteiktos jokios teisės, kurios pagal šią direktyvą taikomos tik paketui, ir kad kiekvienas paslaugų teikėjas bus atsakingas tik už savo paslaugų tinkamą suteikimą pagal sutartį ir
- b) bus suteikta apsauga nemokumo atveju pagal 1 dalį.

Siekdamas laikytis šios dalies, prekyautojas, padėdamas įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, suteikia keliautojui tą informaciją naudodamas atitinkamą II priede nustatytą standartinės informacijos formą arba, kai tam tikros rūšies susijusių kelionės paslaugų rinkiniui netaikoma jokia tame priede nustatyta forma, suteikia tame priede esančią informaciją.

3. Kai prekyautojas, kuris padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, nesilaiko šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytų reikalavimų, taikomos 9 ir 12 straipsniuose ir IV skyriuje nustatytos teisės ir pareigos, kiek tai susiję su kelionės paslaugomis, įtrauktomis į susijusių kelionės paslaugų rinkinį.

4. Kai susijusių kelionės paslaugų rinkinys atsiranda sudarius sutartį tarp keliautojo ir prekyautojo, kuris nepadeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinio, tas prekyautojas informuoja susijusių kelionės paslaugų rinkinį įsigyti padedantį prekyautoją apie tai, kad sudaryta atitinkama sutartis.

## VII SKYRIUS

## BENDROSIOS NUOSTATOS

## 20 straipsnis

**Specifinės agento pareigos, kai organizatorius yra įsisteigęs už Europos ekonominės erdvės ribų**

Nedarant poveikio 13 straipsnio 1 dalies antrai pastraipai, kai organizatorius yra įsisteigęs už Europos ekonominės erdvės ribų, valstybėje narėje įsisteigusiam agentui taikomos tokios pačios pareigos kaip IV ir V skyriuose organizatoriams nustatytos pareigos, išskyrus atvejus, kai agentas pateikia įrodymų, kad organizatorius laikosi tų skyrių reikalavimų.

## 21 straipsnis

**Atsakomybė už užsakymo klaidas**

Valstybės narės užtikrina, kad prekyautojas atsakytų už bet kokius techninius užsakymo sistemos trūkumus, kurie atsirado dėl jo kaltės, o, kai prekyautojas sutiko užsakyti paketą arba kelionės paslaugas, kurios yra susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalis, jis atsakytų už bet kokias užsakymo proceso metu padarytas klaidas.

Prekiautojas neatsako už užsakymo klaidas, kurios atsirado dėl keliautojo kaltės arba kurias sukėlė neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės.

*22 straipsnis***Teisių gynimo priemonės**

Tais atvejais, kai organizatorius arba, vadovaujantis 13 straipsnio 1 dalies antra pastraipa arba 20 straipsniu, agentas atlygina žalą, sumažina kainą arba įvykdo kitas jam šia direktyva nustatytas pareigas, valstybės narės užtikrina, kad organizatorius arba agentas turėtų teisę reikalauti žalos atlyginimo iš bet kurios trečiosios šalies, kuri prisidėjo sukeltiant įvykį, dėl kurio teko atlyginti žalą, sumažinti kainą ar vykdyti kitas pareigas.

*23 straipsnis***Privalomasis direktyvos pobūdis**

1. Paketo organizatoriaus arba prekiautojo, kuris padeda įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, pareiškimas, kad jis veikia išimtinai kaip kelionės paslaugos teikėjas, tarpininkas ar atlieka bet kurias kitas funkcijas, arba kad paketas arba susijusių kelionės paslaugų rinkinys nėra laikomas paketu arba susijusių kelionės paslaugų rinkiniu, neatleidžia organizatoriaus arba prekiautojo nuo šia direktyva jiems nustatytų pareigų.
2. Keliautojai negali atsisakyti teisių, jiems suteiktų nacionalinėmis priemonėmis, kuriomis ši direktyva perkeliama į nacionalinę teisę.
3. Keliautojas nėra įpareigojamas jokiais sutartiniais susitarimais ar savo pareiškimais, kuriais tiesiogiai ar netiesiogiai atsisakoma pagal šią direktyvą keliautojams suteikiamų teisių arba jos apribojamos, arba kuriais siekiama išvengti šios direktyvos taikymo.

*24 straipsnis***Vykdymo užtikrinimas**

Valstybės narės užtikrina, kad būtų nustatytos tinkamos ir veiksmingos priemonės, kuriomis būtų užtikrinama atitiktis šiai direktyvai.

*25 straipsnis***Sankcijos**

Valstybės narės nustato sankcijų, taikytinų pagal šią direktyvą priimtų nacionalinių nuostatų pažeidimų atvejais, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

*26 straipsnis***Komisijos ataskaitų teikimas ir peržiūra**

Ne vėliau kaip 2019 m. sausio 1 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai ataskaitą dėl šios direktyvos nuostatų, taikomų užsakymams internetu skirtingose pardavimo vietose ir tokių užsakymų pripažinimo paketais, susijusių kelionės paslaugų rinkiniais arba pavienėmis kelionės paslaugomis, visų pirma dėl 3 straipsnio 2 punkto b papunkčio v papunktyje įtvirtintos paketo termino apibrėžties ir dėl to, ar tikslinga pritaikyti arba išplėsti tą apibrėžtį.

Ne vėliau kaip 2021 m. sausio 1 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai bendrą ataskaitą dėl šios direktyvos taikymo.

Prireikus kartu su pirmoje ir antroje pastraipose nurodytomis ataskaitomis pateikiami teisėkūros pasiūlymai.

## 27 straipsnis

**Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyvos 2011/83/ES daliniai pakeitimai**

1. Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 priedo 5 punktą pakeičiamas taip:

„5. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 (\*).

(\*) 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).“

2. Direktyvos 2011/83/ES 3 straipsnio 3 dalies g punktą pakeičiamas taip:

„g) dėl paketų, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 (\*\*) 3 straipsnio 2 punkte.

Šios direktyvos 6 straipsnio 7 dalis, 8 straipsnio 2 ir 6 dalys, 19 straipsnis, 21 straipsnis ir 22 straipsnis *mutatis mutandis* taikomi paketams, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2015/2302 3 straipsnio 2 punkte, keliautojų, kaip apibrėžta tos direktyvos 3 straipsnio 6 punkte, atžvilgiu.

(\*\*) 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).“

## VIII SKYRIUS

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

## 28 straipsnis

**Perkėlimas į nacionalinę teisę**

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 2018 m. sausio 1 d. priima ir paskelbia įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų teisės aktų nuostatų tekstus.
2. Tas nuostatas jos taiko nuo 2018 m. liepos 1 d.
3. Valstybės narės, priimdamos tas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.
4. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

## 29 straipsnis

**Panaikinimas**

Direktyva 90/314/EEB panaikinama nuo 2018 m. liepos 1 d.

Nuorodos į panaikintą direktyvą laikomos nuorodomis į šią direktyvą ir aiškinamos pagal III priede nustatytą atitikties lentelę.

30 straipsnis

### **Įsigaliojimas**

Ši direktyva įsigalioja dvidešimtą dieną po jos paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

31 straipsnis

### **Adresatai**

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2015 m. lapkričio 25 d.

*Europos Parlamento vardu*

*Pirmininkas*

M. SCHULZ

*Tarybos vardu*

*Pirmininkas*

N. SCHMIT

—

## I PRIEDAS

## A dalis

**Standartinė informacijos forma kelionės paslaugų paketo sutartims, kai galima naudoti hipersaitus**

Jums siūlomas kelionės paslaugų derinys yra paketas Direktyvos (ES) 2015/2302 prasme.

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos paketams. Bendrovė XY arba bendrovės XY bus visiškai atsakinga (-os) už tinkamą viso paketo vykdymą.

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, bendrovė XY arba bendrovės XY turi apsaugą, kad grąžintų Jūsų sumokėtas sumas ir, kai transportas įtrauktas į paketą, užtikrintų Jūsų reparacijavimą tuo atveju, jeigu ji arba jos taptų nemoki (-ios).

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302 pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

- Keliautojai gaus visą būtiną informaciją apie paketą prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį.
- Visada bent vienas prekiautojas atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.
- Keliautojams nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jie gali naudotis norėdami susisiekti su organizatoriumi arba kelionių agentu.
- Keliautojai gali perleisti paketą kitam asmeniui deramai apie tai pranešę, ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.
- Paketo kaina gali būti padidinta tik jei padidėja konkrečios išlaidos (pavyzdžiui, padidėja kuro kainos) ir jeigu tai aiškiai numatyta sutartyje, ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip 20 dienų iki paketo pradžios. Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % paketo kainos, keliautojas gali nutraukti sutartį. Jeigu organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, keliautojas turi teisę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.
- Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai paketo elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki paketo pradžios už paketą atsakingas prekiautojas paketą atšaukia, keliautojai tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.
- Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio iki paketo pradžios išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį paketui.
- Be to, keliautojai gali bet kuriuo metu iki paketo pradžios nutraukti sutartį sumokėję tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį.
- Jeigu iki paketo pradžios esminės paketo paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, keliautojui be papildomų išlaidų turės būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal sutartį ir taip daromas didelis poveikis paketo vykdymui, o organizatorius neišsprendžia problemos.

- Keliautojai taip pat turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.
- Jei keliautojui kyla sunkumų, organizatorius turi suteikti pagalbą.
- Organizatoriaus arba kai kuriose valstybėse narėse agento nemokumo atveju sumokėtos sumos bus grąžinamos. Jeigu organizatorius arba, kai taikoma, agentas tampa nemokus po paketo pradžios, ir jeigu transportas yra įtrauktas į paketą, garantuojamas keliautojų repariravimas. XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė]. Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

## B dalis

### Standartinė informacijos forma kelionės paslaugų paketo sutartims tomis situacijomis, kuriomis netaikoma A dalis

Jums siūlomas kelionės paslaugų derinys yra paketas Direktyvos (ES) 2015/2302 prasme.

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos paketams. Bendrovė XY arba bendrovės XY bus visiškai atsakinga (-os) už tinkamą viso paketo vykdymą.

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, bendrovė XY arba bendrovės XY turi apsaugą, kad grąžintų Jūsų sumokėtas sumas, ir, kai transportas įtrauktas į paketą, užtikrintų Jūsų repariravimą tuo atveju, jeigu ji arba jos taptų nemoki (-ios).

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

- Keliautojai gaus visą būtiną informaciją apie paketą prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį.
- Visada bent vienas prekiautojas atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.
- Keliautojams nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jie gali naudotis norėdami susisiekti su organizatoriumi arba kelionių agentu.
- Keliautojai gali perleisti paketą kitam asmeniui deramai apie tai pranešę, ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.
- Paketo kaina gali būti padidinta tik jei padidėja konkrečios išlaidos (pavyzdžiui, padidėja kuro kainos) ir jeigu tai aiškiai numatyta sutartyje, ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip 20 dienų iki paketo pradžios. Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % paketo kainos, keliautojas gali nutraukti sutartį. Jeigu organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, keliautojas turi teisę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.
- Keliautojai gali nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio nutraukti sutartį ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai paketo elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki paketo pradžios už paketą atsakingas prekiautojas paketą atšaukia, keliautojai tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.
- Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio iki paketo pradžios išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį paketui.
- Be to, keliautojai gali bet kuriuo metu iki paketo pradžios nutraukti sutartį sumokėję tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokesťį.

- Jeigu iki paketo pradžios esminės paketo paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, keliautojui be papildomų išlaidų turės būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal sutartį ir taip daromas didelis poveikis paketo vykdymui, o organizatorius neišsprendžia problemos.
- Keliautojai taip pat turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.
- Jei keliautojui kyla sunkumų, organizatorius turi suteikti pagalbą.
- Organizatoriaus arba kai kuriose valstybėse narėse agento nemokumo atveju sumokėtos sumos bus grąžinamos. Jeigu organizatorius arba, kai taikytina, agentas tampa nemokus po paketo pradžios, ir jeigu transportas yra įtrauktas į paketą, garantuojamas keliautojų repatrijavimas. XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė]. Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. pašta ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

[Interneto svetainė, kurioje galima rasti į nacionalinę teisę perkeltą Direktyvą (ES) 2015/2302]

#### C dalis

#### **Standartinė informacijos forma, kai organizatorius perduoda duomenis kitam prekiautojui pagal 3 straipsnio 2 punkto b papunkčio v punktą**

Jeigu sudarote sutartį su bendrove AB ne vėliau kaip per 24 valandas nuo tada, kai iš bendrovės XY gavote užsakymo patvirtinimą, bendrovių XY ir AB teikiamos kelionės paslaugos bus laikomos paketu Direktyvos (ES) 2015/2302 prasme.

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos paketams. Bendrovė XY bus visiškai atsakinga už tinkamą viso paketo vykdymą.

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, bendrovė XY turi apsaugą, kad grąžintų Jūsų sumokėtas sumas, ir, kai transportas įtrauktas į paketą, užtikrintų Jūsų repatrijavimą tuo atveju, jeigu ji taptų nemoki.

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302 pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

- Keliautojai gaus visą būtiną informaciją apie kelionės paslaugas prieš sudarant kelionės paslaugų paketo sutartį.
- Visada bent vienas prekiautojas atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.
- Keliautojams nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jie gali naudotis norėdami susisiekti su organizatoriumi arba kelionių agentu.
- Keliautojai gali perleisti paketą kitam asmeniui deramai apie tai pranešę, ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.
- Paketo kaina gali būti padidinta tik jei padidėja konkrečios išlaidos (pavyzdžiui, padidėja kuro kainos) ir jeigu tai aiškiai numatyta sutartyje, ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip 20 dienų iki paketo pradžios. Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % paketo kainos, keliautojas gali nutraukti sutartį. Jeigu organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, keliautojas turi teisę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.

- Keliautojai gali nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio nutraukti sutartį ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai paketo elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki paketo pradžios už paketą atsakingas prekiautojas paketą atšaukia, keliautojai tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.
- Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio iki paketo pradžios išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį paketui.
- Be to, keliautojai gali bet kuriuo metu iki paketo pradžios nutraukti sutartį sumokėję tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį.
- Jeigu iki paketo pradžios esminės paketo paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, keliautojui be papildomų išlaidų turės būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Keliautojai gali nutraukti sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal sutartį ir taip daromas didelis poveikis paketo vykdymui, o organizatorius neišsprendžia problemos.
- Keliautojai taip pat turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.
- Jei keliautojui kyla sunkumų, organizatorius turi suteikti pagalbą.
- Organizatoriaus arba kai kuriose valstybėse narėse agento nemokumo atveju sumokėtos sumos bus grąžinamos. Jeigu organizatorius arba, kai taikytina, agentas tampa nemokus po paketo pradžios, ir jeigu transportas yra įtrauktas į paketą, garantuojamas keliautojų repatrijavimas. XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė]. Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

---

## II PRIEDAS

## A dalis

**Standartinė informacijos forma, kai prekiautojas, padedantis internetu įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį 3 straipsnio 5 punkto a papunkčio prasme, yra vežėjas, parduodantis bilietą į abi puses**

Jeigu po to, kai pasirinkote vieną kelionės paslaugą ir už ją sumokėjote, užsisakysite papildomas kelionės paslaugas savo kelionei ar atostogoms per mūsų bendrovę arba bendrovę XY, Jūs **NEGALĖSITE** pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos paketams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Todėl mūsų bendrovė arba bendrovė XY nebus atsakinga už tinkamą tų papildomų kelionės paslaugų vykdymą. Kilus problemoms prašom kreiptis į atitinkamą paslaugų teikėją.

Tačiau jei papildomas kelionės paslaugas užsisakysite to paties apsilankymo mūsų bendrovės arba bendrovės XY užsakymų interneto svetainėje metu, kelionės paslaugos taps susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalimi. Tokiu atveju XY turi apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų gražintos Jūsų XY sumokėtos sumos už dėl XY nemokumo neįvykdytas paslaugas ir prireikis už Jūsų repatrijavimą. Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negražinamos atitinkamo paslaugų teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė].

Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Pastaba. Ši apsauga nemokumo atveju netaikoma sutartims su kitomis šalimis, išskyrus XY, kurios gali būti vykdomos nepaisant XY nemokumo.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

## B dalis

**Standartinė informacijos forma, pateikiama, kai prekiautojas, padedantis internetu įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį 3 straipsnio 5 punkto a papunkčio prasme, nėra bilietą į abi puses parduodantis vežėjas**

Jeigu po to, kai pasirinkote vieną kelionės paslaugą ir už ją sumokėjote, užsisakysite papildomas kelionės paslaugas savo kelionei ar atostogoms per mūsų bendrovę arba bendrovę XY, Jūs **NEGALĖSITE** pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos paketams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Todėl mūsų bendrovė arba bendrovė XY nebus atsakinga už tinkamą pavienių kelionės paslaugų vykdymą. Kilus problemoms prašom kreiptis į atitinkamą paslaugų teikėją.

Tačiau jei papildomas kelionės paslaugas užsisakysite to paties apsilankymo mūsų bendrovės arba bendrovės XY užsakymų interneto svetainėje metu, kelionės paslaugos taps susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalimi. Tokiu atveju XY turi apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų gražintos Jūsų XY sumokėtos sumos už dėl XY nemokumo neįvykdytas paslaugas. Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negražinamos atitinkamo paslaugų teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė].

Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Pastaba. Ši apsauga nemokumo atveju netaikoma sutartims su kitomis šalimis, išskyrus XY, kurios gali būti vykdomos nepaisant XY nemokumo.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

#### C dalis

**Standartinė informacijos forma susijusių kelionės paslaugų rinkinio 3 straipsnio 5 punkto a papunkčio prasme atveju, kai sutartys sudaromos fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui (kuris nėra bilietą į abi puses parduodantis vežėjas) ir keliautojui**

Jeigu po to, kai pasirinkote vieną kelionės paslaugą ir už ją sumokėjote, užsisakysite papildomas kelionės paslaugas savo kelionei ar atostogoms per mūsų bendrovę arba bendrovę XY, Jūs NEGALĖSITE pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos paketams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Todėl mūsų bendrovė arba bendrovė XY nebus atsakinga už tinkamą pavienių kelionės paslaugų vykdymą. Kilus problemoms prašom kreiptis į atitinkamą paslaugų teikėją.

Tačiau jei papildomas kelionės paslaugas užsisakysite to paties apsilankymo mūsų bendrovėje arba bendrovėje XY ar susisieki su mūsų bendrove arba bendrove XY metu, kelionės paslaugos taps susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalimi. Tokiu atveju XY turi apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos Jūsų XY sumokėtos sumos už dėl XY nemokumo neįvykdytas paslaugas. Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negrąžinamos atitinkamo paslaugų teikėjo nemokumo atveju.

XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė].

Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Pastaba. Ši apsauga nemokumo atveju netaikoma sutartims su kitomis šalimis, išskyrus XY, kurios gali būti vykdomos nepaisant XY nemokumo.

[Interneto svetainė, kurioje galima rasti į nacionalinę teisę perkeltą Direktyvą (ES) 2015/2302]

#### D dalis

**Standartinė informacijos forma, kai prekiautojas, kuris padeda internetu įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį 3 straipsnio 5 punkto b papunkčio prasme, yra vežėjas, parduodantis bilietą į abi puses**

Jei savo kelionei ar atostogoms užsisakysite papildomas kelionės paslaugas naudodamiesi šiuo saitų arba saitais, Jūs NEGALĖSITE pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos paketams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Todėl mūsų bendrovė arba bendrovė XY nebus atsakinga už tinkamą tų papildomų kelionės paslaugų vykdymą. Kilus problemoms prašom kreiptis į atitinkamą paslaugų teikėją.

Tačiau jei papildomas kelionės paslaugas naudodamiesi šiuo saitų arba saitais užsisakysite per ne vėliau kaip 24 valandas nuo mūsų bendrovės arba bendrovės XY užsakymo patvirtinimo, tos kelionių paslaugos taps susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalimi. Tuo atveju XY turi apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos Jūsų XY sumokėtos sumos už dėl XY nemokumo neįvykdytas paslaugas ir prireikus už Jūsų repatrijavimą. Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negrąžinamos atitinkamo paslaugų teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė].

Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Pastaba. Ši apsauga nemokumo atveju netaikoma sutartims su kitomis šalimis, išskyrus XY, kurios gali būti vykdomos nepaisant XY nemokumo.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

#### E dalis

**Standartinė informacijos forma, kai užsakymas vyksta internetu, jeigu prekiautojas, padedantis internetu įsigyti susijusių kelionės paslaugų rinkinį, kaip numatyta 3 straipsnio 5 dalies b punkte, yra prekiautojas, kuris nėra bilietą į abi puses parduodantis vežėjas**

Jei užsisakysite papildomas kelionės paslaugas naudodamiesi šiuo saitų ar šiais saitais, Jūs NEGALĖSITE pasinaudoti teišėmis, kurios taikomos paketams pagal Direktyvą (ES) 2015/2302.

Todėl mūsų bendrovė arba bendrovė XY nebus atsakinga už tinkamą tų papildomų kelionės paslaugų vykdymą. Kilus problemoms prašom kreiptis į atitinkamą paslaugų teikėją.

Tačiau jei papildomas kelionės paslaugas naudodamiesi šiuo saitų arba saitais užsisakysite per ne vėliau kaip 24 valandas nuo mūsų bendrovės arba bendrovės XY užsakymo patvirtinimo, tos kelionių paslaugos taps susijusių kelionės paslaugų rinkinio dalimi. Tuo atveju XY turi apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos Jūsų XY sumokėtos sumos už dėl XY nemokumo neįvykdytas paslaugas. Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negrąžinamos atitinkamo paslaugų teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju pateikiama [nurodomas hipersaitas]

Paspaudęs hipersaitą keliautojas galės susipažinti su šia informacija:

XY pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama YZ [subjektas, atsakingas už apsaugą nemokumo atveju, pavyzdžiui, garantijų fondas ar draudimo bendrovė].

Keliautojai gali kreiptis į šį subjektą arba, kai taikytina, į kompetentingą instituciją (kontaktiniai duomenys, įskaitant pavadinimą, geografinį adresą, el. paštą ir telefono numerį), jeigu dėl XY nemokumo atsisakoma suteikti kelionės paslaugas.

Pastaba. Ši apsauga nemokumo atveju netaikoma sutartims su kitomis šalimis, išskyrus XY, kurios gali būti vykdomos nepaisant XY nemokumo.

Į nacionalinę teisę perkelta Direktyva (ES) 2015/2302 [HIPERSAITAS]

## III PRIEDAS

## Atitikties lentelė

Direktyva 90/314/EEB	Ši direktyva
1 straipsnis	1 straipsnis
2 straipsnio 1 dalis	3 straipsnio 2 punktas ir 2 straipsnio 2 dalies a punktas
2 straipsnio 2 dalis	3 straipsnio 8 punktas
2 straipsnio 3 dalis	3 straipsnio 9 punktas
2 straipsnio 4 dalis	3 straipsnio 6 punktas
2 straipsnio 5 dalis	3 straipsnio 3 punktas
3 straipsnio 1 dalis	Išbraukta
3 straipsnio 2 dalis	Išbraukta, tačiau svarbiausios nuostatos įtrauktos į 5 ir 6 straipsnius
4 straipsnio 1 dalies a punktas	5 straipsnio 1 dalies f punktas
4 straipsnio 1 dalies b punktas	5 straipsnio 1 dalies h punktas, 7 straipsnio 2 dalies d ir f punktai ir 7 straipsnio 4 dalis
4 straipsnio 2 dalies a punktas	7 straipsnio 2 dalis
4 straipsnio 2 dalies b punktas	5 straipsnio 3 dalis, 7 straipsnio 1 ir 4 dalys
4 straipsnio 2 dalies c punktas	Išbraukta
4 straipsnio 3 dalis	9 straipsnis
4 straipsnio 4 dalis	10 straipsnis
4 straipsnio 5 dalis	11 straipsnio 2 ir 3 dalys
4 straipsnio 6 dalis	11 straipsnio 2, 3 ir 4 dalys ir 12 straipsnio 3 ir 4 dalys
4 straipsnio 7 dalis	13 straipsnio 5, 6 ir 7 dalys
5 straipsnio 1 dalis	13 straipsnio 1 dalis
5 straipsnio 2 dalis	14 straipsnio 2, 3 ir 4 dalys ir 16 straipsnis
5 straipsnio 3 dalis	23 straipsnio 3 dalis
5 straipsnio 4 dalis	7 straipsnio 2 dalies e punktas ir 13 straipsnio 2 dalis
6 straipsnis	13 straipsnio 3 dalis
7 straipsnis	17 straipsnis ir 18 straipsnis
8 straipsnis	4 straipsnis
9 straipsnio 1 dalis	28 straipsnio 1 dalis
9 straipsnio 2 dalis	28 straipsnio 4 dalis
10 straipsnis	31 straipsnis
Priedo a punktas	5 straipsnio 1 dalies a punkto i papunktis
Priedo b punktas	5 straipsnio 1 dalies a punkto ii papunktis
Priedo c punktas	5 straipsnio 1 dalies a punkto iii papunktis

Direktyva 90/314/EEB	Ši direktyva
Priedo d punktas	5 straipsnio 1 dalies e punktas
Priedo e punktas	5 straipsnio 1 dalies a punkto i papunktis
Priedo f punktas	5 straipsnio 1 dalies a punkto v papunktis
Priedo g punktas	5 straipsnio 1 dalies b punktas
Priedo h punktas	5 straipsnio 1 dalies c punktas ir 10 straipsnio 1 dalis
Priedo i punktas	5 straipsnio 1 dalies d punktas
Priedo j punktas	7 straipsnio 2 dalies a punktas
Priedo k punktas	13 straipsnio 2 dalis