

Pradžia>Teisės aktai ir Teismo praktika>Vartotojų teisės duomenų bazė>Kelionių paslaugų paketas (2015/2302)

Dėmesio! Šiame puslapyje originalo kalba ([len](#)) neseniai atlikta pakeitimų.

anglų

Puslapį jūsų pasirinkta kalba šiuo metu rengia mūsų vertėjai.

Swipe to change

Kelionių paslaugų paketas (2015/2302)**KOKS ŠIOS DIREKTYVOS TIKSLAS?**

Direktyva siekiama nustatyti aukšto lygio ir vienodą vartotojų apsaugą, susijusią su kelionės paslaugų paketo* sutartimis ir susijusių kelionės paslaugų rinkiniais*, atsižvelgiant į didėjančią internetinio užsakymo sistemų naudojimą.

PAGRINDINIAI ASPEKTAI**Informavimas**

Prieš pasirašant sutartį, organizatorius arba agentas turi pateikti šią informaciją:

maršrutą su datomis ir naktų skaičiumi;

transporto priemonės, įskaitant išvykimo ir grįžimo laikus, tarpines stoteles ir transporto jungtis;

apgyvendinimą;

maitinimo planą;

įtrauktus apsilankymus ar kitas paslaugas;

apytikslį grupės dydį, jei keliaujama su grupe;

prireikus, kalbą, kuria bus teikiamos turizmo paslaugos;

kelionės tinkamumą riboto judumo asmenims ir, kelautojo prašymu, kelionės ar atostogų tinkamumą atsižvelgiant į kelautojo poreikius;

kontaktinius duomenis;

galutinę kainą, įskaičiuojant mokesčius ir papildomas išlaidas;

apmokėjimo tvarką;

minimalų asmenų skaičių, kurio reikia, kad būtų galima įvykdyti paketą, ir terminą, per kurį galima nutraukti sutartį, jei tas skaičius nesusidaro;

paso ir vizos reikalavimus ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus;

informaciją, kad kelautojas gali nutraukti sutartį bet kuriuo metu iki paketo pradžios sumokėdamas tinkamą sutarties nutraukimo mokestį arba standartinius sutarties nutraukimo mokesčius, kuriuos prašo sumokėti organizatorius;

informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms kelautojui nutraukus sutartį, arba pagalbos išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju padengti.

Sutarties patvirtinime taip pat pateikiama ši informacija:

specialūs kelautojo reikalavimai, kuriuos organizatorius sutiko patenkinti;

informacija, kad organizatorius atsako už tinkamą visų į sutartį įtrauktų kelionės paslaugų vykdymą ir privalo teikti pagalbą, jei kelautojui kyla sunkumų;

įstaigos, atsakingos už apsaugą nemokumo atveju, kontaktiniai duomenys ir organizatoriaus vietos atstovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia kelautojui galimybę greitai susisiekti su organizatoriumi ir veiksmingai su juo bendrauti, kontaktiniai duomenys;

informacija, kad kelautojas privalo pranešti apie bet kokią nepakankamos atitikties atvejį;

kai keliauja nelydimas nepilnametis – informacija, kuri suteikia galimybę tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su už nepilnamečių atsakingu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje;

informacija apie skundų nagrinėjimo tvarką;

informacija apie kelautojo teisę perleisti sutartį.

Likus pakankamai laiko iki paketo pradžios, organizatorius pateikia kelautojui būtinus kvitus, kuponus bei bilietus ir būtiną kelionės informaciją.

Kainos didinimas

Kainą galima didinti (daugeliu atvejų iki 8 %) tik tada, jei sutartyje aiškiai numatoma ta galimybė (kaip ir kainos sumažinimo galimybė) ir jei tokį didinimą tiesiogiai lemia:

kuro ar kitų energijos šaltinių kaina;

didesni trečiosios šalies mokesčiai ar rinkliavos;

valiutos keitimo kursas.

Apie kainos padidinimą turi būti pranešta ne vėliau kaip 20 dienų iki paketo pradžios.

Sutarties nutraukimas

Jei organizatorius iš esmės pakeičia sutartį arba padidina kainą daugiau kaip 8 %, kelautojas gali iki paketo pradžios sutikti su siūlomais pakeitimais, sutikti su pakaitiniu paketu (lygiavertės arba aukštesnės kokybės) arba nutraukti sutartį. Sutarties nutraukimo atveju per 14 dienų jam grąžinami visi sumokėti pinigai.

Kelautojas gali nutraukti sutartį bet kuriuo metu iki paketo pradžios (sumokėdamas tinkamą mokestį).

Kelautojas taip pat gali nutraukti sutartį (nemokėdamas jokio 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. Kelautojas turi teisę į visų sumokėtų sumų grąžinimą, bet jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

Paketo vykdymas

Paketo organizatorius yra atsakingas už į sutartį įtrauktų kelionės paslaugų teikimą, net jei jas teikia kiti kelionės paslaugų teikėjai. Yra nustatytos taisyklės dėl neatitikties, sutarties nutraukimo ir kompensavimo:

jeigu kuri nors iš kelionės paslaugų vykdoma ne taip, kaip nustatyta sutartyje, organizatorius tokią nepakankamą atitiktį ištaiso, išskyrus atvejus, kai tai neįmanoma arba sukeltų neproporcingų išlaidų;

kai didelė kelionės paslaugų dalis negali būti suteikta taip, kaip susitarta, organizatorius pasiūlo be papildomų išlaidų kelautojui tinkamų alternatyvų, kurių kokybė būtų lygiavertė arba aukštesnė;

kai dėl „neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių“ neįmanoma užtikrinti keliautojo grįžimo, organizatorius padengia apgyvendinimo ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui išlaidas;

kai nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį paketo vykdymui, o organizatorius padėties neištaiso, keliautojas gali nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.

ES šalys turi užtikrinti, kad pranešimus, prašymus ar skundus būtų galima perduoti tiesiogiai agentui, o agentas be nepagrįsto delsimo perduotų juos organizatoriui.

Organizatoriaus nemokumo atveju keliautojams taikoma didesnė apsauga. ES šalyse bus sukurtas pagrindinių kontaktinių centrų tinklas, kuris sustiprins tarptautinį bendradarbiavimą.

Direktyva netaikoma paslaugoms:

apimančioms trumpesnį nei 24 valandų trukmės laikotarpį, išskyrus tuos atvejus, kai įtraukiama nakvynė;

kurias siūloma įsigyti retkarčiais ir ne pelno tikslais bei tik ribotai keliautojų grupei;

įsigytoms pagal bendrąjį susitarimą dėl verslo kelionės organizavimo.

ES šalys negali nustatyti taisyklių, kuriomis nustatomas keliautojų apsaugos lygis neatitinka šios direktyvos nuostatų. Naujosios priemonės turėtų būti pradėtos taikyti ne vėliau kaip 2018 m. liepos 1 d. Direktyva nuo 2018 m. liepos 1 d. panaikinama Direktyva [90/314/EEB](#).

NUO KADA TAIKOMA ŠI DIREKTYVA?

ES šalys turi ją perkelti į savo nacionalinę teisę ne vėliau kaip 2018 m. sausio 1 d. Ji yra taikytina nuo 2018 m. liepos 1 d.

2017 m. rugsėjo 22 d. direktyva buvo įtraukta į [Europos ekonominės erdvės susitarimą](#).

KONTEKSTAS

Daugiau informacijos žr.:

[Kelionės paslaugų paketai](#) (Europos Komisija).

SVARBIAUSIOS SĄVOKOS

Paketas: dažniausiai yra bent dviejų skirtingų kelionės paslaugų rūšių (pvz., skrydžio, kelionės traukiniu ir (arba) apgyvendinimo), teikiamų tos pačios kelionės metu ir paprastai įsigytų vienoje pardavimo vietoje, derinys. Paslaugos pasirenkamos prieš keliautojui sutinkant mokėti ir parduodamos už išskirtinę kainą arba reklamuojamos kaip paketas.

Susijusių kelionės paslaugų rinkinys: bent dviejų skirtingų rūšių kelionės paslaugos, įsigytos tai pačiai kelionei, dėl kurių sudaromos atskiros sutartys su pavieniais kelionės paslaugų teikėjais. Tai taikoma, jei:

keliautojas pasirenka atskiras kelionės paslaugas per vieną apsilankymą pardavimo vietoje arba

keliautojui pasiūloma kita kelionės paslauga per 24 valandas po pirmosios kelionės paslaugos užsakymo.

PAGRINDINIS DOKUMENTAS

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 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1–33).

Paskutinis naujinimas: 10/09/2018

Šį puslapį tvarko Europos Komisija. Šiame tinklalapyje pateikta informacija nebūtinai atitinka Europos Komisijos oficialią poziciją. Europos Komisija neprisiima atsakomybės ar įsipareigojimų už šiame dokumente pateiktą informaciją arba duomenis. Informacija apie ES tinklalapių autorių teises pateikiama teisiniame pranešime.