



## Пакетни туристически пътувания (2015/2302)

### КАКВА Е ЦЕЛТА НА ДИРЕКТИВАТА?

Тя има за цел да въведе високо, единно равнище на защита на потребителите във връзка с договорите за пакетни туристически пътувания\* и свързани пътнически услуги\*, като взема под внимание увеличаващото се използване на резервациите по интернет.

### ОСНОВНИ АСПЕКТИ

#### Информация

Следната информация трябва да бъде предоставена от организатора или търговеца на дребно преди подписването на договор:

- маршрутът с посочване на датите и броя на включените нощувки;
- осигуреният превоз, включително датите и часовете на отпътуване и връщане, спиранията и връзките;
- подробности за настаняването;
- предвидените хранения;
- посещенията или другите услуги, които ще бъдат включени;
- когато става въпрос за групово пътуване, приблизителният размер на групата;
- езикът на който туристическите услуги ще бъдат извършени, ако е подходящо;
- дали пътуването е подходящо за лица с ограничена подвижност, както и, при поискване от страна на пътуващия, дали пътуването или ваканцията са подходящи с оглед на потребностите на пътуващия;
- данни за контакт;
- общата цена с включени такси и всички допълнителни разходи;
- условията на плащане;
- минималният брой участници, необходим за провеждане на пакета, и крайният срок за евентуално прекратяване на договора поради тази причина;
- паспортните и визовите изисквания, както и информация във връзка със здравните изисквания;
- възможността пътуващият да прекрати договора по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет срещу заплащане на подходяща такса или изискваните от организатора стандартни такси за прекратяване;
- сключването — по желание или задължително — на застраховка за покриване на разходите при прекратяване на договора от страна на пътуващия или на разходите за съдействие в случай на злополука, болест или смърт.

Потвърждението на договора ще включва също следното:

- специалните изисквания на пътуващия, приети от организатора;
- информация, че организаторът носи отговорност за надлежното изпълнение на всички включени пътнически услуги и е задължен да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение;
- данни за връзка с организацията, която отговаря за защитата при несъстоятелност, и с местния представител на организатора или на звено за контакт или друга служба, които да позволят на пътуващия да осъществи бърза и ефикасна връзка с организатора;
- информация, че от пътуващия се изисква да съобщава за всяка липса на съответствие;

- за непридружавани деца — информация, която позволява пряк контакт с детето или с отговорното за него лице в мястото на престой;
- информация за процедурите за разглеждане на жалби;
- правото на пътуващия да прехвърля договора.

В разумен срок преди започване на изпълнението на туристическия пакет организаторът предоставя необходимите разписки, ваучери и билети, както и необходимата информация за пътуването.

#### **Увеличаване на цената**

Увеличаване на цената (ограничено до 8 % в повечето случаи) се допуска само ако в договора изрично е предвидена тази възможност (като в този случай може да се предяви иск и за намаление на цената) и ако то е пряко следствие от промени в:

- разходите за гориво или други източници на енергия;
- данъците или таксите, увеличени от трети страни;
- обменните курсове.

Всяко увеличение на цената трябва да бъде съобщено най-малко 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет.

#### **Прекратяване на договора**

Когато организаторът прави значителни промени в договора или увеличава цената с повече от 8 %, пътуващият може преди започване на изпълнението на туристическия пакет, да приеме промяната, да приеме туристически пакет заместител (на същата или по-висока стойност), или има правото да прекрати договора с възстановяване на всички плащания в рамките на 14 дни.

Пътуващият може да прекрати договора по всяко време, преди започване на изпълнението на туристическия пакет (като заплати подходяща такса).

Пътуващият може също да прекрати договора (без да заплаща такса) в случай на непредотвратими и извънредни обстоятелства, настъпили в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници до дестинацията. Той ще получи пълно възстановяване на направените плащания, но без допълнително обезщетение.

#### **Изпълнение**

Организаторът на туристическия пакет носи отговорност за изпълнението на пътническите услуги по договора, дори ако те се извършват от други доставчици. Има правила за неспазване на изискванията, прекратяване и обезщетение:

- Ако някоя от пътническите услуги не се изпълнява съгласно договора, организаторът коригира липсата на несъответствие, освен ако това е невъзможно или разходите са непропорционално високи.
- Когато значителна част от пътническите услуги не може да бъде изпълнена съгласно уговореното, трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги със същото или по-високо качество без допълнителни разходи за пътуващия.
- Ако не е възможно да се гарантира завръщането на пътуващия поради „непредотвратими и извънредни обстоятелства“, организаторът поема разходите за настаняване за до 3 нощувки.
- Пътуващият може да прекрати договора, без да заплаща такса за прекратяване, ако липсата на съответствие засяга изпълнението на туристическия пакет и организаторът не успее да поправи тази липса.

Държавите от ЕС гарантират възможността съобщения, искания или жалби да се отправят пряко до търговеца на дребно, а той да ги препраща на организатора без необосновано забавяне.

Предвидена е увеличена защита за пътуващите в случай на несъстоятелност на организатора. Ще бъде създадена мрежа от централни звена за контакт в държавите от ЕС, за да се подобри международното сътрудничество.

Директивата не се прилага за услуги:

- обхващащи период, по-кратък от 24 часа, освен ако в тях е включена нощувка;

- предлагани не по занятие, с нестопанска цел и единствено за ограничена група пътуващи;
- закупени въз основа на общо споразумение за пътуване, свързано със стопанска дейност или професия.

По принцип държавите от ЕС не трябва да въвеждат разпоредби, осигуряващи равнище на защита на пътуващия, отклоняващо се от предвиденото в настоящата директива. Новите разпоредби трябва да се прилагат от 1 юли 2018 г.

Настоящата директива отменя Директива [90/314/ЕИО](#) считано от 1 юли 2018 г.

## ОТКОГА СЕ ПРИЛАГА ДИРЕКТИВАТА?

Държавите от ЕС трябва да въведат директивата в националното си законодателство до 01 януари 2018 г. Тя се прилага от 1 юли 2018 г.

Директивата е включена в [Споразумението за Европейско икономическо пространство](#) на 22 септември 2017 г.

## ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

За допълнителна информация, вж.:

- [Пакетно туристическо пътуване](#) (Европейска комисия)

## ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

Туристически пакет: в повечето случаи означава комбинация от най-малко 2 различни вида пътнически услуги (например полет, пътуване с влак и/или настаняване) като част от едно и също пътуване, по принцип закупени от един-единствен пункт за продажби. Услугите са били подбрани, преди пътуващият да се съгласи да плати, и се продават на пакетна цена или са рекламирани като туристически пакет.

Свързани пътнически услуги:

най-малко 2 различни вида пътнически услуги, закупени за целите на едно и също пътуване, при което има самостоятелни договори с отделни доставчици на пътнически услуги. Това се прилага или:

- когато отделните услуги се избират и заплащат в рамките на едно посещение в пункта за продажби; или
- когато на пътуващия се предложи друга пътническа услуга в рамките на 24 часа след резервацията на първата.

## ОСНОВЕН ДОКУМЕНТ

Директива (ЕС) [2015/2302](#) на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1—33).

---

Тази страница се поддържа от Европейската комисия. Информацията на тази страница не отразява задължително официалната позиция на Европейската комисия. Комисията не поема никаква отговорност по отношение на информацията или данните, които се съдържат или са споменати в този документ. За да се запознаете с правилата относно авторското право за страниците на ЕС, моля прочетете правната информация.

Последна актуализация: 10/09/2018