



## Οργανωμένα ταξίδια (2015/2302)

### ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ;

Σκοπός της είναι να εισαγάγει ένα υψηλό και ενιαίο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε σχέση με τις συμβάσεις για τα ταξιδιωτικά πακέτα\* και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς\*, λαμβάνοντας υπόψη την αυξανόμενη χρήση της κράτησης μέσω διαδικτύου.

### ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ

#### Πληροφορίες

Ο διοργανωτής ή ο πωλητής πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες πριν την υπογραφή σύμβασης:

- το δρομολόγιο με ημερομηνίες καθώς και τον αριθμό των διανυκτερεύσεων που περιλαμβάνονται,
- τα μέσα μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων των ωρών αναχώρησης και επιστροφής, των ενδιάμεσων στάσεων και συνδέσεων,
- τις λεπτομέρειες του καταλύματος,
- τα παρεχόμενα γεύματα,
- τις επισκέψεις ή άλλες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται,
- εφόσον πρόκειται για ταξίδι σε ομάδα, το κατά προσέγγιση μέγεθος της ομάδας,
- τη γλώσσα των τουριστικών υπηρεσιών, ανάλογα με την περίπτωση,
- την καταλληλότητα του ταξιδιού για άτομα με μειωμένη κινητικότητα και, κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, την καταλληλότητα του ταξιδιού ή των διακοπών λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του ταξιδιώτη,
- τα στοιχεία επικοινωνίας,
- τη συνολική τιμή συμπεριλαμβανομένων των φόρων και τυχόν πρόσθετων χρεώσεων,
- τους τρόπους πληρωμής,
- τον ελάχιστο αριθμό ατόμων που απαιτείται για την πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού και την προθεσμία για πιθανή ακύρωση για τον λόγο αυτό,
- τις απαιτήσεις για τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις υγειονομικές διατυπώσεις,
- ο ταξιδιώτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού έναντι κατάλληλης χρέωσης ή τυποποιημένης χρέωσης καταγγελίας που ζητείται από τον διοργανωτή,
- την προαιρετική ή υποχρεωτική ασφάλιση που θα καλύπτει την καταγγελία της σύμβασης από τον ταξιδιώτη ή το κόστος της βοήθειας σε περίπτωση ατυχήματος, ασθένειας ή θανάτου.

Η επιβεβαίωση της σύμβασης θα περιλαμβάνει επίσης τα εξής:

- τις ειδικές απαιτήσεις του ταξιδιώτη που αποδέχτηκε ο διοργανωτής,
- ενημέρωση για το ότι ο διοργανωτής είναι υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση και ότι υποχρεούται να παρέχει βοήθεια αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα,
- τα στοιχεία επικοινωνίας του οργανισμού που παρέχει προστασία κατά της αφερεγγυότητας, καθώς και του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή ή ενός σημείου επαφής ή μιας άλλης υπηρεσίας που επιτρέπει στον ταξιδιώτη να επικοινωνήσει με τον διοργανωτή γρήγορα και αποτελεσματικά,
- ενημέρωση για το ότι ο ταξιδιώτης οφείλει να κοινοποιεί οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης,

- ενημέρωση για ασυνόδευτα παιδιά που επιτρέπει την άμεση επαφή με το παιδί ή το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για το παιδί στον τόπο παραμονής του παιδιού,
- πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων,
- το δικαίωμα του ταξιδιώτη να μεταβιβάσει τη σύμβαση.

Σε εύθετο χρόνο πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού, ο διοργανωτής θα δίνει τις απαιτούμενες αποδείξεις, κουπόνια και εισιτήρια, καθώς και τις απαραίτητες ταξιδιωτικές πληροφορίες.

#### **Αυξήσεις των τιμών**

Οι αυξήσεις των τιμών (περιορίζονται στο 8% στις περισσότερες περιπτώσεις) επιτρέπονται μόνο εάν η σύμβαση προβλέπει ρητά αυτή τη δυνατότητα (στην οποία περίπτωση μπορεί να ζητηθούν και μειώσεις στις τιμές) και εφόσον αποτελούν άμεση συνέπεια:

- του κόστους των καυσίμων ή άλλων πηγών ενέργειας,
- αυξήσεων στους φόρους ή τις χρεώσεις που επιβάλλονται από τρίτους,
- των συναλλαγματικών ισοτιμιών.

Τυχόν αύξηση τιμής πρέπει να κοινοποιείται τουλάχιστον 20 ημέρες πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού.

#### **Καταγγελία της σύμβασης**

Όταν ο διοργανωτής προβαίνει σε σημαντικές αλλαγές στη σύμβαση ή αυξάνει την τιμή κατά περισσότερο από 8%, ο ταξιδιώτης, πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού, δύναται είτε να αποδεχτεί την αλλαγή, να δεχτεί άλλο οργανωμένο ταξίδι (ισοδύναμης ή υψηλότερης αξίας) ή έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση και να του επιστραφεί τυχόν πληρωμή που είχε καταβάλει εντός 14 ημερών.

Ο ταξιδιώτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή πριν την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού (καταβάλλοντας κατάλληλη χρέωση).

Ο ταξιδιώτης μπορεί επίσης να καταγγείλει τη σύμβαση (χωρίς την καταβολή χρέωσης) σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σε αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του οργανωμένου ταξιδιού ή επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά των επιβατών στον προορισμό. Θα γίνεται πλήρης επιστροφή των χρημάτων αλλά χωρίς πρόσθετη αποζημίωση.

#### **Εκτέλεση**

Ο διοργανωτής του οργανωμένου ταξιδιού είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών της σύμβασης, ακόμα και αν πραγματοποιούνται από άλλους παροχείς. Υπάρχουν κανόνες για τη μη συμμόρφωση, την καταγγελία και την αποζημίωση:

- Εάν κάποια από τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες δεν εκτελείται σύμφωνα με τη σύμβαση, ο διοργανωτής αποκαθιστά την έλλειψη συμμόρφωσης, εκτός εάν αυτό είναι αδύνατο ή οι δαπάνες είναι δυσανάλογες.
- Όταν ένα μεγάλο ποσοστό των ταξιδιωτικών υπηρεσιών δεν μπορεί να παρασχεθεί όπως συμφωνήθηκε, πρέπει να προσφέρονται κατάλληλοι εναλλακτικοί διακανονισμοί ισοδύναμης ή ανώτερης ποιότητας χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.
- Όταν δεν μπορεί να διασφαλιστεί η επιστροφή του ταξιδιώτη λόγω «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων», ο διοργανωτής θα καταβάλλει το κόστος διαμονής για έως 3 διανυκτερεύσεις.
- Ο ταξιδιώτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να καταβάλει χρέωση καταγγελίας εάν η έλλειψη συμμόρφωσης επηρεάσει σημαντικά την εκτέλεση του οργανωμένου ταξιδιού και ο διοργανωτής δεν καταφέρει να την αποκαταστήσει.

Οι χώρες της ΕΕ πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα μηνύματα, τα αιτήματα ή τα παράπονα μπορούν να γίνονται απευθείας στον πωλητή και ότι ο πωλητής διαβιβάζει αυτά στον διοργανωτή, ο οποίος πρέπει να παρέχει βοήθεια χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Υπάρχει αυξημένη προστασία για ταξιδιώτες σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή. Θα δημιουργηθεί δίκτυο κεντρικών σημείων επαφής στις χώρες της ΕΕ προκειμένου να βελτιωθεί η διεθνής συνεργασία.

Η οδηγία αυτή δεν εφαρμόζεται σε διακανονισμούς:

- που αφορούν διάστημα λιγότερο από 24 ώρες εκτός εάν περιλαμβάνουν διανυκτέρευση,
- που προσφέρονται περιστασιακά, επί μη κερδοσκοπικής βάσης και μόνο για περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών,

- που έχουν αγοραστεί στο πλαίσιο μιας γενικής συμφωνίας για ταξίδια που σχετίζονται με επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητα.

Σε γενικές γραμμές, οι χώρες της ΕΕ δεν πρέπει να θεσπίζουν κανονισμούς που παρέχουν επίπεδο προστασίας των ταξιδιωτών που αποκλίνει από την παρούσα οδηγία. Τα νέα μέτρα πρέπει να εφαρμοστούν μέχρι την 1η Ιουλίου 2018.

Η οδηγία καταργεί την Οδηγία [90/314/ΕΟΚ](#) με ισχύ από την 1η Ιουλίου 2018.

## ΑΠΟ ΠΟΤΕ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΟΔΗΓΙΑ;

Οι χώρες της ΕΕ θα πρέπει να την ενσωματώσουν στο εθνικό τους δίκαιο έως τις Δευτέρα, 1 Ιανουαρίου 2018. Θα αρχίσει να εφαρμόζεται από την 1η Ιουλίου 2018.

Η οδηγία ενσωματώθηκε στη [Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο](#) στις 22 Σεπτεμβρίου 2017.

## ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα εξής:

- [Οργανωμένα ταξίδια](#) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή)

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Οργανωμένο ταξίδι: στις περισσότερες περιπτώσεις, αυτό νοείται ως ο συνδυασμός τουλάχιστον 2 διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών (π.χ. αεροπορικά, σιδηροδρομικά ταξίδια ή/και παροχή καταλύματος) στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού, που σε γενικές γραμμές αγοράζονται από ένα σημείο πώλησης. Οι υπηρεσίες επιλέγονται πριν ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει και πωλούνται σε τιμή όπου συνυπολογίζονται όλες οι εν λόγω υπηρεσίες ή διαφημίζονται ως οργανωμένο ταξίδι.

Συνδεδεμένος ταξιδιωτικός διακανονισμός:

τουλάχιστον 2 διαφορετικά είδη ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι, όπου έχουν συναφθεί χωριστές συμβάσεις με τους παροχείς των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Αυτό ισχύει για καθεμία από τις εξής περιπτώσεις:

- όταν επιλέγονται χωριστές υπηρεσίες και καταβάλλεται πληρωμή για αυτές σε μία επίσκεψη στο σημείο πώλησης, ή
- όταν προτείνεται μια άλλη ταξιδιωτική υπηρεσία στον ταξιδιώτη εντός 24 ωρών μετά την κράτηση της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.

## ΚΥΡΙΩΣ ΚΕΙΜΕΝΟ

Οδηγία (ΕΕ) [2015/2302](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1–33).

---

Για τη διαχείριση αυτής της ιστοσελίδας υπεύθυνη είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα σελίδα δεν απηχούν κατ' ανάγκη την επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Επιτροπή δεν αναλαμβάνει καμία απολύτως ευθύνη όσον αφορά πληροφορίες ή δεδομένα που περιέχονται ή αναφέρονται στο παρόν έγγραφο. Παρακαλείσθε να συμβουλευθείτε την ανακοίνωση νομικού περιεχομένου σχετικά με το καθεστώς πνευματικής ιδιοκτησίας που διέπει τις σελίδες των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.

Τελευταία επικαιροποίηση: 10/09/2018