

## **ДИРЕКТИВА НА СЪВЕТА 90/314/ЕИО**

**от 13 юни 1990 година**

**относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически  
ваканции и пакетните туристически обиколки**

**СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ,**

като взе предвид Договора за създаване на Европейската икономическа общност  
и по-специално член 100а от него,

като взе предвид предложението на Комисията<sup>1</sup>,

в сътрудничество с Европейския парламент<sup>2</sup>,

като взе предвид становището на Икономическия и социален комитет<sup>3</sup>,

като има предвид, че една от основните цели на Общността е да завърши  
изграждането на вътрешния пазар, съществена част от който е туристическият  
сектор;

като има предвид, че националните законодателства на държавите-членки,  
отнасящи се до пакетните туристически пътувания, пакетните туристически  
ваканции и пакетните туристически обиколки, наричани по-долу “туристически  
пакети”, имат много несъответствия и националните практики в тази област се  
различават значително, което създава препятствия пред свободното  
предоставяне на услуги по отношение на туристическите пакети и води до  
нарушаване на конкуренцията между операторите, установени в различни  
държави-членки;

като има предвид, че установяването на общи правила за туристическите пакети  
ще допринесе за премахването на тези препятствия, а оттам и за изграждането  
на общ пазар на услугите, като по този начин ще се даде възможност на  
операторите, установени в една държава-членка, да предлагат услугите си в  
другите държави-членки, а на потребителите на Общността, да се ползват от  
сходни условия, когато закупуват туристически пакет в която и да е държава-  
членка;

---

<sup>1</sup> ОВ С 96, 12.04.1988 г., стр. 5

<sup>2</sup> ОВ С 69, 20.03.1989 г., стр. 102 и ОВ С 149, 18.06.1990 г.

<sup>3</sup> ОВ С 102, 24.04.1989 г., стр. 27

като има предвид, че параграф 36, буква б) от Приложението към Резолюция на Съвета от 19 май 1981 г. относно втората програма на Европейската икономическа общност за защита на потребителите и информационна политика<sup>4</sup>, приканва Комисията да предприеме изследвания, *inter-alia*, в областта на туризма и, при необходимост, да направи подходящи предложения, като надлежно отчита тяхната значимост за защитата на потребителите и влиянието на различията в законодателствата на държавите-членки върху правилното функциониране на общия пазар;

като има предвид, че в резолюцията за политика на Общността относно туризма от 10 април 1984 г.<sup>5</sup>, Съветът приветства инициативата на Комисията да привлече вниманието към значението на туризма и взе под внимание първоначалните насоки на Комисията за политика на Общността относно туризма;

като има предвид, че Съобщението на Комисията до Съвета, озаглавено "Нов подем в политиката за защита на потребителя", което бе одобрено с резолюция на Съвета от 6 май 1986 г.<sup>6</sup>, предвижда в параграф 37, наред с другите мерки, предложени от Комисията, хармонизиране на законодателствата относно туристическите пакети;

като има предвид, че туризмът играе все по-важна роля в икономиката на държавите-членки; като има предвид, че системата на туристическите пакети съставлява основна част от туризма; като има предвид, че ръстът и производителността на сектора за пакетни туристически пътувания в държавите-членки ще се стимулират, ако са приети поне минимални общи правила, целящи да му придадат едно общностно измерение; като има предвид, че това не само ще облагодетелствува гражданите на Общността, които закупуват туристически пакети, организирани на базата на тези правила, но и ще привлече туристи извън Общността, търсещи предимството на гарантираните стандарти при туристическите пакети;

като има предвид, че несъответствията в правилата, защитаващи потребителите в различните държави-членки, представляват препятствие за потребителите от една държава-членка, да закупуват туристически пакети в друга държава-членка;

като има предвид, че това несъответствие особено ефективно възпира потребителите да закупуват туристически пакети извън собствената си държава-членка и, че е по-ефективно, отколкото би било по отношение на получаването на други услуги, с оглед на особения характер на услугите, предоставяни в

---

<sup>4</sup> ОВ С 165, 23.06.1981 г., стр. 24

<sup>5</sup> ОВ С 115, 30.04.1984 г., стр. 1

<sup>6</sup> ОВ С 118, 07.03.1986 г., стр. 28

туристическия пакет, които обикновено водят до предварителното изразходване на значителни парични суми и по отношение на предоставянето на услуги в държава, различна от тази, в която пребивава потребителят;

като има предвид, че потребителят трябва да се ползува от защитата, въведена от настоящата директива, независимо от това дали е пряк контрагент, лице, на което се прехвърля туристически пакет, или член на група, от чието име друго лице е сключило договор за туристически пакет;

като има предвид, че организаторът на туристически пакети и/или продавачът на дребно на тези туристически пакети, трябва да бъдат задължени да гарантират, че в документите, които описват туристическите пакети, организирани и продавани съответно от тях, информацията, която се дава не е заблуждаваща, и че брошурите, предоставени на потребителите, съдържат информация, която е ясна и точна;

като има предвид, че потребителят трябва да разполага с документ за условията на договора, приложими към туристическия пакет; като има предвид, че е удобно това се постигне чрез изискването всички условия по договора да бъдат посочени писмено или в каквато и да е друга документална форма, която да бъде изчерпателна и достъпна за него, и от която да му бъде връчено копие;

като има предвид, че потребителят трябва да бъде свободен, при определени обстоятелства, да прехвърли на трето лице, изразило желание, резервацията за туристически пакет, която е направил;

като има предвид, че цената, установена по договора, не трябва, по принцип, да подлежи на промяна, освен когато възможността за нейното увеличаване или намаляване е изрично предвидена в договора; като има предвид, че тази възможност трябва, все пак, да се подчинява на определени условия;

като има предвид, че потребителят трябва, при определени обстоятелства, да бъде свободен да се откаже, преди тръгването, от договора за пакетно туристическо пътуване;

като има предвид, че следва ясно да бъдат определени правата, с които разполага потребителят, в случая, когато организаторът на туристическия пакет го анулира преди договорената дата на тръгване;

като има предвид, че, ако след тръгването на потребителя значителна част от предвидените в договора услуги не е предоставена или, ако организаторът установи, че няма да може да осигури значителна част от предвидените услуги, на организатора трябва да бъдат наложени определени задължения по отношение на потребителя;

като има предвид, че организаторът и/или продавачът на дребно, който е страна по договора, трябва да носят отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договора; като има предвид,

освен това, че организаторът и/или продавачът на дребно трябва да носи отговорност за загубите, произтичащи за потребителя от неизпълнението или неточното изпълнение на договора, освен ако недостатъците, установени при изпълнението на договора, не са по тяхна вина или по вина на друг доставчик на услуги;

като има предвид, че в случаите, когато организаторът и/или продавачът на дребно носи отговорност за неизпълнението или за неточното изпълнение на услугите, включени в туристическия пакет, тази отговорност трябва да бъде ограничена в съответствие с международните конвенции, регулиращи такива услуги, по-специално Варшавската конвенция от 1929 г. относно международния въздушен транспорт, Бернската конвенция от 1961 г. относно железопътния транспорт, Атинската конвенция от 1974 г. относно морския транспорт и Парижката конвенция от 1962 г. относно отговорността на хотелиерите; като има предвид, освен това, че по отношение на вредите, различни от телесна повреда, трябва да бъде възможно отговорността също да бъде ограничена съгласно договора за туристическия пакет, при условие, обаче, че такова ограничение не е неразумно;

като има предвид, че определени договорености трябва да бъдат предвидени за информация на потребителите и за разглеждане на жалбите;

като има предвид, че както потребителите, така и секторът за пакетни туристически пътувания ще бъдат облагодетелствувани, ако организаторите и/или продавачите на дребно бъдат задължени да представят достатъчни доказателства за обезпечаване, в случай на несъстоятелност;

като има предвид, че държавите-членки трябва да бъдат свободни да приемат или да запазят по-строги разпоредби по отношение на пакетното туристическо пътуване, с цел да защитят потребителите,

## ПРИЕ НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

### *Член 1*

Целта на настоящата директива е да сближи законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки по отношение на туристическите пакети, продавани или предлагани на територията на Общността.

### *Член 2*

За целите на настоящата директива:

1. “туристически пакет” означава предварително договорената комбинация от не по-малко от два от следните елементи, когато се продава или предлага за

продажба на цена, която включва всички разходи, и когато услугата обхваща срок, по-дълъг от двадесет и четири часа или включва настаняване за пренощуване:

- а) транспорт;
- б) настаняване;
- в) други туристически услуги, които не са свързани с транспорта или настаняването, и представляват значителна част от туристическия пакет.

Отделното фактуриране на различните елементи от същия туристически пакет не освобождава организатора или продавача на дребно от задълженията им по настоящата директива;

2. “организатор” означава лицето което не случайно организира туристически пакети и ги продава или ги предлага за продажба, пряко или посредством продавач на дребно;

3. “продавач на дребно” означава лицето, което продава или предлага за продажба туристическия пакет, изготвен от организатора;

4. “потребител” означава лицето, което купува или се съгласява да закупи туристическия пакет (“основен контрагент”), или всяко лице, от чието име основният контрагент се съгласява да закупи туристическия пакет (“други бенефициенти”) или всяко лице, на което основният контрагент или някой от другите бенефициенти прехвърля туристическия пакет (“лице, на което се прехвърля”);

5. “договор” означава споразумението, което обвързва потребителя с организатора и/или продавача на дребно.

### *Член 3*

1. Всяко описание на туристическия пакет, което организаторът или продавачът на дребно предоставят на потребителя, неговата цена и всички други условия, приложими към договора, не трябва да съдържат подвеждаща информация.

2. Ако на потребителя бъде предоставена брошура, в нея трябва да са посочени четливо, ясно и точно както цената, така и подходящата информация, отнасяща се до следните елементи:

- а) местоназначението и средствата, характеристиките и категориите на използвания транспорт;
- б) начина на настаняване, неговото местонахождение, категорията или степента на удобство и основните й характеристики, неговото одобрение и

туристическа класификация, съгласно правилата в съответната приемаща държава-членка;

в) предвидените хранения;

г) маршрута;

д) обща информация за паспортните и визовите изисквания за гражданите на съответната държава-членка или държави-членки и медицинските формалности, необходими за пътуването и престоя;

е) било паричната сума или процента от цената, който трябва да бъде преведен по сметка, и срока за изплащане на остатъка;

ж) дали се изисква минимален брой лица за осъществяване на туристическия пакет, и ако това е така, срока за уведомяване на потребителя в случай на анулиране.

Данните, съдържащи се в брошурата, са обвързващи за организатора или продавача на дребно, освен ако:

- промените в тези данни са били ясно съобщени на потребителя преди сключването на договора, в който случай брошурата съдържа изрично изявление в този смисъл;
- промените са внесени по-късно, следвайки споразумение между страните по договора.

#### *Член 4*

1. а) Организаторът и/или продавачът на дребно предоставят на потребителя, в писмена или друга подходяща форма, преди сключването на договора, обща информация за паспортните и визовите изисквания, приложими към гражданите на съответната държава-членка (държави-членки), и по-специално за сроковете за получаването им, както и информация за медицинските формалности, необходими за пътуването или престоя;

б) Организаторът и/или продавачът на дребно предоставят също така на потребителя, в писмена или друга подходяща форма, следната информация, съвременно преди началото на пътуването:

i) разписанията и местата на междинните спирки и транспортните връзки, както и данни за мястото, което заема пътникът, например кабина или каюта на кораб, спален вагон във влак;

ii) името, адреса и телефонния номер на местния представител на организатора и/или продавача на дребно или, в противен случай, на местните агенции, чието съдействие потребителят може да потърси при

затруднение;

Когато не съществуват представители или агенции, на потребителя във всеки случай се предоставя телефонен номер за спешни случаи или каквато и да е друга информация, която ще му позволи да се свърже с организатора и/или продавача на дребно;

iii) в случая на пътувания и/или престои в чужбина на малолетни лица, информация, която позволява да се установи пряка връзка с детето или с отговорното лице по местонахождението на детето;

iv) информация за възможността да бъде сключена застрахователна полица за покриване на разходите при анулиране от страна на потребителя или на разходите за съдействие, включително репатриране, в случай на злополука или заболяване.

2. Държавите-членки гарантират, че във връзка с договора, се прилагат следните принципи:

а) в зависимост от конкретния туристически пакет, договорът съдържа поне елементите, изброени в Приложението;

б) всички условия на договора са посочени в писмена или друга форма, разбираема и достъпна за потребителя, и трябва да му бъдат съобщени преди сключването на договора; на потребителя се дава копие от тези условия;

в) разпоредбата на буква б) не е пречка за късното извършване на резервации или сключване на договори “в последната минута”.

3. Когато потребителят е възпрепятствуван да участва в туристическия пакет, той може да прехвърли резервацията си, след като в разумен срок преди тръгването е известил организатора или продавача на дребно за намерението си, на лице, което отговаря на всички условия, приложими към туристическия пакет. Лицето, което прехвърля туристическия си пакет и лицето, на което се прехвърля, носят солидарна отговорност към организатора или продавача на дребно, страна по договора, за изплащането на дължимия остатък и за всички допълнителни разходи, произтичащи от такова прехвърляне.

4. а) Цените, установени в договора, не подлежат на промяна, освен ако договорът изрично предвижда възможност за увеличение или намаление и посочва как точно се изчислява новата цена, единствено за да се вземат предвид отклоненията в:

- транспортните разходи, включително цената на горивото;
- дължимите суми, данъците или таксите, дължими за определени услуги, като например такси за кацане или такси за качване или дебаркиране в пристанища и летища,

- валутните курсове, приложими към конкретния туристически пакет.
- б) По време на двадесетте дни, които предхождат предвидената дата на тръгване, цената, уточнена в договора не се увеличава.
5. Ако организаторът установи, че преди тръгването се налага да промени значително някое от основните условия, като например цената, той уведомява потребителя възможно най-бързо, с цел да му позволи да вземе съответните решения и по-специално:
- било да се откаже от договора без санкция,
  - или да приеме допълнителна клауза към договора, в която се уточняват внесените промени и тяхното отражение върху цената.

Потребителят уведомява организатора или продавача на дребно за решението си колкото е възможно по-бързо.

6. Ако потребителят се откаже от договора съгласно параграф 5, или ако по каквато и да е друга причина, с изключение на грешка от страна на потребителя, организаторът анулира туристическия пакет преди уговорената дата на тръгване, потребителят има право:

- а) било да вземе заместващ туристически пакет с равностойно или по-високо качество, когато организаторът и/или продавачът на дребно може да му предложи такъв заместващ пакет. Ако предлаганият заместващ туристически пакет е с по-ниско качество, организаторът възстановява разликата в цената на потребителя, б) или да получи обратно, колкото е възможно по-бързо, всички суми, които е изплатил по договора.

В такъв случай, той има право, ако е уместно, да бъде обезщетен било от организатора или от продавача на дребно, според изискванията на правото на съответната държава-членка, за неизпълнението на договора, освен когато:

- i) анулирането е извършено на основание факта, че броят на лицата, записали се за туристическия пакет, е по-малък от минималния изискван брой и потребителят е уведомен за анулирането писмено, в рамките на срока, посочен в описанието на туристическия пакет; или
- ii) анулирането, с изключение на свръх-резервации, се дължи на *форс мажорни* обстоятелства, т.е. на необичайни и непредвидими обстоятелства извън контрола на страната, която се позовава на тях, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати, дори и ако е положила всички усилия.

7. Когато след тръгването значителна част от договорените услуги не са предоставени или организаторът установи, че няма да бъде в състояние да предостави значителна част от услугите, които трябва да бъдат предоставени, то

организаторът прави допълнителни алтернативни договорености, без допълнителни разходи за потребителя, за продължаването на туристическия пакет, и при необходимост, за обезщетяването на потребителя за разликата между предложените услуги и тези, които са предоставени.

Ако не е възможно да бъдат направени такива договорености или ако те не са приети от потребителя по основателни причини, то организаторът, при необходимост, предоставя на потребителя, без допълнителни разходи, равностоен обратен превоз до мястото на тръгване или до друго място на връщане, с което потребителят се е съгласил и, при необходимост, обезщетява потребителя.

#### Член 5

1. Държавите-членки предприемат необходимите стъпки, за да гарантират, че организаторът и/или продавачът на дребно, страна по договора, носят отговорност към потребителя за точното изпълнение на задълженията, произтичащи от договора, независимо от това дали тези задължения трябва да бъдат изпълнени от този организатор и/или продавач на дребно или от други доставчици на услуги, без това да накърнява правото на организатора и/или продавача на дребно да упражни правата си срещу другите доставчици на услуги.

2. По отношение на загубите, произтичащи за потребителя от неизпълнението или неточното изпълнение на договора, държавите-членки предприемат необходимите стъпки, за да гарантират, че организаторът и/или продавачът на дребно носи отговорност, освен ако такова неизпълнение или неточно изпълнение не е нито по тяхна вина, нито по вина на друг доставчик на услуги, тъй като:

- липсите, установени при изпълнението на договора, се приписват на потребителя,
- такива липси се приписват на трето лице, което не е свързано с предоставянето на договорените услуги и са непредвидими или неизбежни,
- такива липси се дължат на *форсмажорни* обстоятелства, така както са определени в член 4, параграф 6, втората точка ii), или на събитие, което организаторът и/или продавачът на дребно или доставчикът на услугите, дори и ако положи всички усилия, не би могъл да предвиди или да предотврати.

В случаите, упоменати във второто и третото тире, организаторът и/или продавачът на дребно, страна по договора, е длъжен да окаже своевременно съдействие на потребителя, който е изпаднал в затруднение.

По отношение на загуби, произтичащи от неизпълнение или неточно изпълнение на услугите, включени в туристическия пакет, държавите-членки могат да допуснат обезщетението да бъде ограничено, в съответствие с международните конвенции, регулиращи тези услуги.

По отношение на вреди, различни от телесна повреда, произтичащи от неизпълнение или неточно изпълнение на услугите, включени в туристическия пакет, държавите-членки могат да допуснат обезщетението да бъде ограничено по силата на договора. Това ограничение не трябва да бъде неразумно.

3. Без това да накърнява четвъртата точка на параграф 2, не може да има никакво изключение, посредством договорна клауза, от разпоредбите на параграфи 1 и 2.

4. Потребителят трябва да уведоми за всяко неизпълнение на даден договор, което установи на място, съответния доставчик на услугите и организатора и/или продавача на дребно, в писмена или в каквато и да е друга подходяща форма, при първа възможност.

Това задължение трябва да бъде ясно и изрично посочено в договора.

#### *Член 6*

В случай на жалби, организаторът и/или продавачът на дребно или неговият местен представител, ако такъв съществува, трябва да положат незабавни усилия за намиране на подходящо решение.

#### *Член 7*

Организаторът и/или продавачът на дребно, страна по договора, представя достатъчни доказателства, за да гарантира, в случай на несъстоятелност, връщането на вложените средства и репатрирането на потребителя.

#### *Член 8*

Държавите-членки могат да приемат или да запазят по-строги разпоредби в областта, обхваната от настоящата директива, за защита на потребителя.

#### *Член 9*

1. Държавите-членки въвеждат в действие необходимите мерки, за да приведат законодателството си в съответствие с настоящата директива, преди 31 декември 1992 г. Те незабавно уведомяват Комисията за това.

2. Държавите-членки уведомяват Комисията за текстовете на основните разпоредби от националното законодателство, които приемат в областта, регулирана от настоящата директива. Комисията уведомява за това другите

държави-членки.

#### *Член 10*

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставено в Люксембург на 13 юни 1990 година

*За Съвета:*

*Председател*

**D. J. O' MALLEY**

#### *ПРИЛОЖЕНИЕ*

Елементи, които трябва да бъдат включени в договора, ако са свързани със съответния туристически пакет:

- а) местоназначението(ята) на пътуването и, когато са предвидени периоди на престой, съответните периоди и техните дати;
- б) средствата, характеристиките и категориите транспорт, който ще бъде използван, датите, часът и мястото на тръгване и на връщане;
- в) когато туристическият пакет включва настаняване, неговото местонахождение, туристическата му категория или степен на удобство, основните му характеристики, съответствието му с правилата на съответната приемаща държава-членка и предвидените хранения;
- г) дали се изисква минимален брой лица за осъществяване на туристическия пакет, и ако това е така, срока за уведомяване на потребителя в случай на анулиране
- д) маршрута;
- е) посещения, екскурзии или други туристически услуги, които са включени в общата цена, договорена за туристическия пакет;
- ж) името и адреса на организатора, на продавача на дребно и, при необходимост, на застрахователя;

з) цената на туристическия пакет, посочване на възможността за промяна на цената, съгласно член 4, параграф 4 и посочване на евентуалните дължими суми, данъци или такси, дължими за определени услуги (такси за кацане, такси за качване или дебаркиране в пристанища и летища, туристически такси), когато тези разходи не са включени в туристическия пакет;

и) графика на плащане и начин на плащане;

й) специални изисквания, за които потребителят е уведомил организатора или продавача на дребно, когато е направил резервацията, и които и двамата са приели;

к) срокове, в които потребителят трябва да направи евентуално оплакване, отнасящо се до неизпълнението или неточното изпълнение на договора.