

Директива Ради Європейського економічного співтовариства «Про подорожі, відпустки і поїздки...» від 13 червня 1990 р. № 90/314/ЕЕС (Люксембург) (Витяг)

Стаття 1

Мета цієї Директиви - зробити більш схожими між собою законодавчих, регламентують та адміністративні розпорядження країн - членів Спільного ринку, щодо подорожей, відпусток та «поїздок, включають всі», продаються або пропонувані для продажу на території Європейського Економічного Співтовариства.

Стаття 2

У рамках дії цієї Директиви нижче перераховані терміни розуміються наступним чином:

1. «Послуги, які включають усі» - заздалегідь намічене поєднання не менше ніж двох нижче перерахованих елементів, що продаються або пропонувані для продажу за глобальної ціною, якщо період надання послуг перевищує 24 години або включає ніч:

- а) транспортні послуги;
- б) послуги проживання;
- в) інші послуги в секторі туризму, що не належать до транспорту або до проживання, складові значну частину послуг, що включають всі».

Роздільне складання рахунків-фактур на різні елементи однієї і тієї ж послуги, включає усі» не звільняє організатора або продавця від обов'язків, накладаються цією Директивою.

2. Організатор⁹ - особа, яка регулярно організовує «послуги, які включають усі» і продає їх або пропонує для продажу безпосередньо сам або через посередництво продавця.

3. Продавець¹⁰ - особа, яка продає або пропонує для продажу «послуги, які включають усі», запропоновані організатором.

4. Споживач - особа, яка купує або зобов'язується купити «послуги, що включають всі» (основна договірنا сторона), або будь-яка інша особа, за рахунок якого основна договірна сторона зобов'язується купити «послуги, що включають всі» (інші бенефіціари або вигодонабувачі), або ж будь-яка особа, якій основна договірна сторона або один з інших вигодонабувачів передає право на отримання послуг, що включають всі» (цесіонарій або правонаступник).

5. Контракт - угода, яка зв'язує споживача з організатором та/ або продавцем.

Стаття 3

1. Будь-опис послуг, що включають всі», зроблене організатором або продавцем для споживача, ціна та інші умови, що відносяться до контракту, не повинні містити неправдивих відомостей.

2. Коли споживачеві вручають проспект, він повинен містити точно визначену ціну, а також інформацію про наступне:

- а) пункт призначення, кошти, характеристики і категорії використовуваного транспорту;

б) розміщення в готелі або в житло іншого типу, його місцезнаходження, категорія, рівень комфорту і основні характеристики, його акредитація та туристська класифікація регламентують актах країни-члени Загального ринку, яку чекає поїздка;

в) надання харчування (програма харчування);

г) маршрут;

д) інформація загального характеру, що стосується вимог до громадян відповідної країни чи країн-членів щодо паспортів, віз і санітарних процедур, необхідних для поїздки і для проживання;

е) сума завдатку або відсоток від ціни, внесеної як завдаток, та строк внесення решти суми;

ж) вказівка про те, що для надання послуг, що включають всі» необхідно мінімальне число учасників. У подібному випадку необхідно вказати граничний термін інформування споживача, якщо поїздка буде анульована.

3. Інформація, що міститься в проспекті, накладає відповідні обов'язки на організатора або продавця, за винятком наступних випадків:

а) до укладення контракту споживачеві повідомили в ясній формі про зміни в послуги; це має бути обумовлено в проспекті в зрозумілій і чіткій формі;

б) зміни вносяться внаслідок угоди між сторонами, що підписали контракт.

Стаття 4

1. Перш ніж буде укладено контракт:

а) організатор та/або продавець повинні надати споживачу в письмовій формі або в будь-який інший підходящої формі інформацію загального характеру, що стосується вимог, що пред'являються до громадян відповідної країни-члена або країн-членів Спільного ринку при оформленні паспортів і віз, зокрема інформацію щодо строків їх одержання, а також щодо санітарних процедур, необхідних для отримання дозволу на поїздку і проживання;

б) до початку поїздки організатор та/або продавець повинен надати споживачеві письмово або в будь-який інший підходящої формі наступну інформацію:

- розклад, місця зупинок і пересадок, місце, відведене туристу, наприклад каюта або ліжко на кораблі, полку в спальному вагоні поїзда;

- назва чи адреса і номер телефону місцевого представництва або прізвище представника організатора та/або продавця; у разі їх відсутності- назва, адреси та номери телефонів місцевих установ, які можуть допомогти споживачеві в разі труднощів. Якщо таких представництв або організацій не існує, у будь-якому випадку у споживача повинен бути номер телефону на випадок виникнення труднощів або будь-яка інша інформація, яка дозволить йому зв'язатися з організатором або продавцем;

- дозволяє зв'язатися з неповнолітнім або з місцевим представником, відповідальним за його перебування (у разі поїздки та перебування за кордоном неповнолітніх);

- про те, що за бажанням споживача може бути укладений договір про страхування для покриття витрат щодо анулювання контракту з боку

споживача або ж договір страхування для покриття витрат по поверненню на батьківщину в разі нещасного випадку або хвороби.

2. Країни - члени Загального ринку повинні спостерігати за дотриманням стосовно контрактами наступних принципів:

а) в залежності від конкретної «послуги, що включає всі» контракт повинен містити пункти, що фігурують в додатку;

б) всі пункти контракту повинні бути викладені письмово у формі, зрозумілій і доступною для споживача. Споживач повинен ознайомитися з ними до висновку контракту і отримати їх копію;

в) положення, що міститься у підпункті б), не повинно перешкоджати тому, щоб попередній запис робилася або контракти укладалися в пізні терміни або в «останній момент».

3. Споживач, для якого виявиться неможливим скористатися послугою, включає усі», може передати свою попередню запис (повідомивши про це організатору та/або продавцю за розумний термін до від'їзду) будь-якій особі, задовольняє всім вимогам «послуг, що включають всі». Особа, що уступає свої права на «послугу, що включає всі», і його правонаступник, або правонаступник несуть повну відповідальність перед організатором або продавцем, підписали контракт, за сплату суми, яку належить сплатити після завдатку, а також за можливі додаткові витрати, до яких призведе подібна передача прав.

4. Ціни, встановлені в контракті:

а) не підлягають зміні (підвищення або зниження), за винятком випадків, коли це передбачено в самому контракті і коли там вказано точний порядок розрахунків тільки для того, щоб врахувати зміни таких статей витрат:

- витрати на транспорт, включаючи вартість пального;
- податки і збори для певних видів послуг, як, наприклад, податки на приземлення літаків, на посадку і висадку пасажирів у портах та аеропортах;
- збори, що стягуються при обміні валюти, застосовні в розглянутій «послугі, включає усі»;

б) не повинні підвищуватися протягом 20 днів, що передують виїзду.

5. Якщо до від'їзду організатор буде змушений значно змінити який-небудь важливий пункт контракту, наприклад ціну, то він повинен якомога скоріше повідомити про це споживача, щоб дати йому можливість прийняти відповідне рішення, в зокрема:

- відмовитися від контракту без сплати неустойки;
- прийняти додатковий пункт контракту, в якому будуть вказані вносяться зміни та їх вплив на ціну.

Споживач повинен якомога раніше повідомити організатору або продавця про свою рішення.

6. Якщо споживач відмовляється від контракту у відповідності з параграфом 5 цієї статті або якщо без будь-якої вини споживача організатор анулює «послугу, що включає всі» до від'їзду, то споживач має право:

а) скористатися іншою «послугою, яка включає всі» еквівалентного або вищого якості, якщо організатор та/або продавець можуть запропонувати її

йому. Якщо «послуга, включає усі» буде більш низької якості, то організатор зобов'язаний відшкодувати споживачеві різницю в ціні;

б) отримати назад і як можна раніше всю суму, сплачену ним відповідно до контрактом.

В останньому випадку, якщо це вказано, він має право отримати від організатора або продавця згідно із законодавством відповідної країни - члена Загального ринку компенсацію за невиконання контракту, за винятком перерахованих нижче випадків:

- «послуга, що включає всі» була анульована через числа попередніх заявок, меншого, ніж потрібне мінімальне число учасників, за умови, що споживач буде проінформований про це в письмовій формі не пізніше строку, зазначеного у описанні «послуги, що включає всі»;

- анулювання, за винятком зайвого числа попередніх заявок, викликане форс-мажорними обставинами, тобто обставинами, аномальними і непередбачуваними, яких не можна було уникнути, незважаючи на всі вжиті заходи.

7. Якщо після від'їзду яка-небудь важлива частина послуг, передбачених контрактом, не буде надана споживачеві або ж організатор виявить, що не може надати цю частину послуг, то він повинен підготувати альтернативні рішення без підвищення ціни за рахунок споживача з тим, щоб «послуга, що включає всі» могла продовжуватися, а у разі необхідності компенсувати споживачеві різницю в ціні між наміченими і наданими послугами.

Якщо ж ніяке альтернативне рішення неможливо або якщо споживач не погоджується на нього з поважних причин, то організатор, якщо це необхідно, надає споживачу без додаткової плати еквівалентне транспортний засіб для повернення в те місце, звідки почалася поїздка, чи в інше місце за домовленістю, якщо це належить.

Стаття 5

1. Країни - члени Загального ринку повинні приймати всі необхідні заходи з метою гарантувати, що організатор та/або продавець, що уклали контракт, будуть нести перед споживачем відповідальність за гарне виконання своїх зобов'язань за контрактом незалежно від того, чи надають ці послуги самі організатор та/або продавець або ж інші особи, при збереженні обов'язки організатора та/або продавця розраховуватися з цими особами.

2. Що ж стосується шкоди, заподіяної споживачеві внаслідок невиконання або поганого виконання контракту, то держави - члени Загального ринку повинні прийняти всі необхідні заходи для того, щоб організатор та/або продавець несли за це відповідальність, за винятком тих випадків, коли невиконання або погане виконання мало місце не з їх вини і не з вини якогось-небудь іншої особи, що надає послугу, оскільки недоліки у виконанні контракту:

- мали місце з вини споживача;
- мали місце з вини третьої особи, стороннього для надання послуг, передбачених контрактом, та носять непередбачуваний і непереборний характер;

- викликані форс-мажорними обставинами, як вони визначені у параграфі 6 статті 4, або ж подією, яке організатор або продавець не могли передбачити, щоб уникнути наслідків.

Що ж стосується шкоди за невиконання або поганого виконання окремих послуг, що входять в «послугу, що включає всі», то держави-члени Загального ринку можуть постановити, що компенсація повинна бути обмежена відповідно до міжнародними угодами, що регулюють ці послуги. Що ж стосується шкоди, що не відноситься до тілесних ушкоджень, завданих у результаті невиконання або поганого виконання окремих послуг, входять у «послугу, що включає всі», то держави - члени Загального ринку можуть постановити, що компенсація може бути обмежена згідно з контрактом. Це обмеження не повинно бути надмірним.

3. Якщо не вважати положень абзацу четвертого параграфу 2 цієї статті, то в контракті не повинно бути пунктів, які порушують положення параграфів 1 і 2 статті 5.

4. Про будь-якому недоліку у виконанні контракту, який споживач виявив безпосередньо на місці, необхідно як можна швидше в письмовій чи іншій підходящій формі повідомити відповідній особі, що надає послуги, а також організатору та/або продавця. Цю обов'язок необхідно зафіксувати в контракті чітко.

Стаття 6

У разі надходження скарги організатор та/або продавець або його місцевий представник (якщо такий є) повинні діяти оперативно, щоб знайти відповідне рішення.

Стаття 7

Організатор та/або продавець, що уклали контракт, повинні представити переконливі докази про наявність у них гарантій, що дозволяють у випадку неплатоспроможності або банкрутства забезпечити повернення споживачеві сплачені їм сум і повернення його на батьківщину.

Стаття 8

В секторі, на який поширюється ця Директива, держави - члени Спільного ринку можуть приймати або підтримувати в силі самі суворі розпорядження в цілях захисту споживача.

Стаття 9

1.2. Держави - члени Загального ринку повідомляють Комісії текст основних розпоряджень в області внутрішнього права, прийнятих ними для сектора, на який поширюється ця Директива. Комісія ознайомлює з цими текстами інші країни - члени Загального ринку.

Стаття 10

Директива адресована державам - членам Спільного ринку.