

Βασικές πληροφορίες για την εφαρμογή
του περί των **Οργανωμένων Ταξιδιών**
και **Συνδεδεμένων Ταξιδιωτικών**
Διακανονισμών Νόμου του 2017
(186(Ι)/2017)



Βασικές πληροφορίες για την εφαρμογή
του περί των **Οργανωμένων Ταξιδιών**
και **Συνδεδεμένων Ταξιδιωτικών**
Διακανονισμών Νόμου του 2017
(186(Ι)/2017)

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο περί των Οργανωμένων Ταξιδιών και Συνδεδεμένων Ταξιδιωτικών Διακανονισμών Νόμος του 2017 (Ν. 186(Ι)/2017) θεσπίστηκε για την προστασία των ταξιδιωτών που αγοράζουν πακέτα διακοπών ή οργανωμένα ταξίδια.

Ο Νόμος τέθηκε σε εφαρμογή την 1η Ιουλίου 2018 και ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς.

Σκοπός του Νόμου είναι:

- να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας των ταξιδιωτών
- να καθορίζει τις υποχρεώσεις διοργανωτών και πωλητών ταξιδιών
 - να εξασφαλίζει διαφάνεια στις ταξιδιωτικές συναλλαγές
- να προστατεύει τους ταξιδιώτες σε περίπτωση προβλημάτων ή αφερεγγυότητας του διοργανωτή

Ο Νόμος εφαρμόζεται σε οργανωμένα ταξίδια που προσφέρονται ή πωλούνται από εμπόρους σε ταξιδιώτες.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Οι διατάξεις του Νόμου εφαρμόζονται όταν ένας ταξιδιώτης αγοράζει:

- οργανωμένο ταξίδι (πακέτο)
- συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό

Τα πακέτα μπορεί να προσφέρονται από:

- διοργανωτές ταξιδιών
- ταξιδιωτικά γραφεία
- διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων
- άλλους εμπόρους που οργανώνουν ταξιδιωτικές υπηρεσίες

Ο Νόμος εφαρμόζεται ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η κράτηση, είτε:

- σε φυσικό ταξιδιωτικό γραφείο
 - μέσω τηλεφώνου
 - μέσω διαδικτύου.

3. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Νόμου, ορισμένες δραστηριότητες εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής του.

Οι διατάξεις του Νόμου δεν εφαρμόζονται, μεταξύ άλλων:

- σε ταξίδια διάρκειας μικρότερης των 24 ωρών χωρίς διανυκτέρευση
- σε πακέτα που πραγματοποιούνται περιστασιακά και σε μη κερδοσκοπική βάση και απευθύνονται μόνο σε περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών,
- σε ταξίδια που αγοράζονται βάσει γενικής συμφωνίας επαγγελματικών ταξιδιών

Για να ισχύει η εξαίρεση σε δραστηριότητες συλλόγων ή οργανώσεων πρέπει να συντρέχουν σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- περιστασιακός χαρακτήρας δραστηριότητας
 - μη κερδοσκοπικός σκοπός
- περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών (π.χ. μέλη συλλόγου)

Εφόσον πληρούνται οι πιο πάνω προϋποθέσεις, η δραστηριότητα εξαιρείται από το πεδίο εφαρμογής του Νόμου και εκπίπτει από τις αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι μαθητικές εκδρομές υπάγονται στις διατάξεις του Νόμου. Τα ταξιδιωτικά γραφεία που συνεργάζονται με σχολικές μονάδες υποχρεούνται να διασφαλίζουν επαρκή κάλυψη για το σύνολο των πληρωμών που κατέχουν για μη πλήρως εκτελεσμένα πακέτα, προστατεύοντας έτσι τις προκαταβολές των μαθητών σε περίπτωση αφερεγγυότητας.

4. ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΟΥ «ΠΑΚΕΤΟΥ»

Η έννοια του πακέτου βασίζεται επίσης στην αιτιολογική σκέψη 22 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

Σύμφωνα με την αιτιολογική αυτή σκέψη:

- κύριο χαρακτηριστικό ενός πακέτου είναι η ύπαρξη διοργανωτή
- ο διοργανωτής φέρει την ευθύνη για την εκτέλεση του πακέτου στο σύνολό του
 - άλλος έμπορος μπορεί να ενεργεί μόνο ως πωλητής

Ο πωλητής μπορεί να είναι:

- ταξιδιωτικός πράκτορας
 - μεσάζων
- διαδικτυακή πλατφόρμα

Ο πωλητής δεν φέρει ευθύνη διοργανωτή, εκτός εάν αναλαμβάνει την οργάνωση του πακέτου.

- πτήση και ξενοδοχείο, με μία τελική τιμή τότε είναι πακέτο/οργανωμένο ταξίδι.
- Αν μετά την κράτηση πτήσης μεταφερθεί ο ταξιδιώτης/καταναλωτής αυτόματα σε επιλογή ξενοδοχείου και γίνει κράτηση εντός 24 ωρών, μπορεί επίσης να θεωρείται οργανωμένο ταξίδι/πακέτο.

5. Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ

Η ιδιότητα του διοργανωτή δεν εξαρτάται από την ονομασία που χρησιμοποιεί ένας έμπορος.

Καθορίζεται από:

- τον πραγματικό ρόλο του στην οργάνωση του ταξιδιού
 - την ευθύνη για την παροχή των υπηρεσιών

Ακόμη και αν ένας έμπορος δηλώνει ότι ενεργεί ως πράκτορας ή ως εκπρόσωπος του ταξιδιώτη, η αξιολόγηση γίνεται με βάση τα πραγματικά στοιχεία της δραστηριότητας.

6. ΟΡΙΣΜΟΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

ΕΜΠΟΡΟΣ

Ως έμπορος νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς σχετιζόμενους με:

- εμπορική δραστηριότητα
- επιχειρηματική δραστηριότητα
- επαγγελματική δραστηριότητα

σε σχέση με συμβάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου.

ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗΣ

Ως διοργανωτής νοείται ο έμπορος που:

- συνδυάζει ταξιδιωτικές υπηρεσίες
- πωλεί ή προσφέρει προς πώληση πακέτα
- πωλεί πακέτα απευθείας ή μέσω άλλου εμπόρου
- συνεργάζεται με άλλους εμπόρους για την πώληση πακέτων.

7. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Ως «πακέτο» νοείται ο συνδυασμός τουλάχιστον δύο διαφορετικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για τον σκοπό του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών.

Οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες μπορεί να είναι:

- μεταφορά επιβατών
- παροχή καταλύματος
- ενοικίαση οχήματος
- τουριστικές υπηρεσίες που δεν είναι αναπόσπαστο τμήμα κάποιας άλλης

Πακέτο υπάρχει όταν οι υπηρεσίες:

- συνδυάζονται από έμπορο πριν από τη σύναψη σύμβασης
ή
- αγοράζονται μέσω χωριστών συμβάσεων αλλά υπό συνθήκες που καταδεικνύουν ενιαίο ταξιδιωτικό προϊόν.

Οι συνθήκες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ενιαίο σημείο πώλησης
 - συνολική τιμή
- διαφήμιση ως πακέτο
- συνδεδεμένες διαδικασίες κράτησης.

Σημείωση: Ένα οργανωμένο ταξίδι/πακέτο δεν αποτελεί μόνο το προκαθορισμένο πακέτο- π.χ. αυτό στα διαφημιστικά φυλλάδια των ταξιδιωτικών πρακτόρων αλλά είναι και το εξατομικευμένο πακέτο εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του Νόμου.

8. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Πριν από την αγορά ενός οργανωμένου ταξιδιού, ο διοργανωτής οφείλει να παρέχει στον ταξιδιώτη σαφείς πληροφορίες σχετικά με:

- τον προορισμό
- τη διάρκεια του ταξιδιού
 - τα μεταφορικά μέσα
 - το κατάλυμα
- τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
 - τη συνολική τιμή
 - τους όρους πληρωμής
 - τους όρους ακύρωσης
- τις απαιτήσεις διαβατηρίων ή θεωρήσεων
- τις υγειονομικές απαιτήσεις.

Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται μέσω τυποποιημένων εντύπων.



9. Η ΣΥΜΒΑΣΗ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού πρέπει να:

- είναι σαφής και κατανοητή
- περιλαμβάνει όλα τα βασικά στοιχεία του ταξιδιού
- παρέχεται στον ταξιδιώτη σε σταθερό μέσο (π.χ. email).

Η ιστοσελίδα από μόνη της δεν θεωρείται σταθερό μέσο.

Σημείωση: σταθερό μέσο σημαίνει κάθε μέσο που επιτρέπει στον ταξιδιώτη ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σ' αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα του ταξιδιωτικού γραφείου κατά την περιγραφή ενός πακέτου δεν μπορούν να θεωρηθούν πληροφορίες παρεχόμενες σε σταθερό μέσο.

Η σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα εξής:

- στοιχεία διοργανωτή
- το όνομα της οντότητας που παρέχει προστασία κατά της αφερεγγυότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας της
- το όνομα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και τα στοιχεία επικοινωνίας της
 - πληροφορίες για βοήθεια σε περίπτωση προβλήματος
 - το δικαίωμα μεταβίβασης του ταξιδιού
- όλες τις πληροφορίες που δόθηκαν κατά το στάδιο της προ συμβατικής ενημέρωσης ως περιγράφονται στο σημείο 8

10. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ Η ΑΚΥΡΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο ταξιδιώτης μπορεί να μεταβιβάσει το ταξίδι σε άλλο πρόσωπο εφόσον ενημερώσει τον διοργανωτή τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου.

ΑΛΛΑΓΗ ΤΙΜΗΣ

Η αύξηση της τιμής επιτρέπεται μόνο εάν:

- προβλέπεται στη σύμβαση
- οφείλεται σε συγκεκριμένους παράγοντες.

Η αύξηση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 8% της συνολικής τιμής.

11. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού οποτεδήποτε πριν από την έναρξη του ταξιδιού.

- Η καταγγελία μπορεί να συνεπάγεται εύλογη χρέωση ακύρωσης, η οποία πρέπει να αντανακλά:

- το χρονικό σημείο της ακύρωσης,
- την πιθανή εξοικονόμηση κόστους για τον διοργανωτή,
- την πιθανότητα μεταπώλησης των ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

- Όταν δεν προβλέπεται συγκεκριμένη χρέωση ακύρωσης στη σύμβαση, αυτή υπολογίζεται βάσει των πραγματικών εξόδων που εξοικονομούνται και των εσόδων που ενδέχεται να ανακτηθούν.

ΔΩΡΕΑΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο ταξιδιώτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς καμία χρέωση όταν προκύπτουν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις στον προορισμό ή στην άμεση γειτονική περιοχή, οι οποίες:

- επηρεάζουν ουσιαστικά την εκτέλεση του ταξιδιωτικού πακέτου ή
- επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά των ταξιδιωτών προς τον προορισμό.

Σε αυτή την περίπτωση:

- ο ταξιδιώτης δικαιούται πλήρη επιστροφή όλων των ποσών που κατέβαλε,
- δεν δικαιούται πρόσθετη αποζημίωση.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ

Ο διοργανωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση πριν από την έναρξη του ταξιδιού όταν:

1. Δεν συμπληρωθεί ο ελάχιστος αριθμός συμμετεχόντων, εφόσον ενημερώσει τον ταξιδιώτη:

- 20 ημέρες πριν για ταξίδια διάρκειας άνω των 6 ημερών
- 7 ημέρες πριν για ταξίδια διάρκειας 2–6 ημερών
- 48 ώρες πριν για ταξίδια διάρκειας κάτω των 2 ημερών

2. Προκύψουν αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις που καθιστούν αδύνατη την εκτέλεση του ταξιδιού.

Σε αυτές τις περιπτώσεις:

- ο ταξιδιώτης δικαιούται πλήρη επιστροφή των καταβληθέντων ποσών,
- οι επιστροφές πραγματοποιούνται εντός 14 ημερών,
- δεν οφείλεται πρόσθετη αποζημίωση.

Ενδεικτικά παραδείγματα «αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων»: Τέτοιες περιστάσεις μπορεί να είναι:

- πόλεμος ή σοβαρή αστάθεια ασφάλειας
- τρομοκρατικές ενέργειες
- σοβαρές επιδημίες ή πανδημίες (π.χ. COVID-19)
- φυσικές καταστροφές (σεισμοί, πλημμύρες, ακραία καιρικά φαινόμενα)
- σοβαροί κίνδυνοι για την υγεία ή την ασφάλεια στον προορισμό.

12. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ

Ο διοργανωτής ευθύνεται για την εκτέλεση όλων των υπηρεσιών του πακέτου, ακόμη και όταν αυτές παρέχονται από τρίτους.

Σε περίπτωση προβλήματος πρέπει:

- να αποκαταστήσει το πρόβλημα
- να προσφέρει εναλλακτικές λύσεις
- να παρέχει βοήθεια στον ταξιδιώτη.

Σημείωση: Εάν η αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης είναι αδύνατη ή δυσανάλογα δαπανηρή, ο διοργανωτής δεν έχει υποχρέωση να την αποκαταστήσει.

13. ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Ο ταξιδιώτης δικαιούται:

- μείωση τιμής για κάθε περίοδο μη συμμόρφωσης
- αποζημίωση για ζημίες.

14. ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

Καταγγελίες για τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου **δεν** μπορούν να υποβληθούν μετά την πάροδο δύο (2) ετών από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού.

Σημείωση: Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή δεν επιλύει ιδιωτικές διαφορές μεταξύ ταξιδιωτών και εμπόρων και ούτε επιδικάζει αποζημιώσεις, αλλά διασφαλίζει την εφαρμογή της νομοθεσίας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Ο παρών οδηγός παρέχει γενική ενημέρωση και δεν αντικαθιστά την ισχύουσα νομοθεσία. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται είναι ενδεικτικές και δεν αποτελούν εξαντλητική καταγραφή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων. Σε περίπτωση διαφοροποίησης, υπερισχύουν οι πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας. Οι πληροφορίες δεν συνιστούν νομική ερμηνεία και δεν δεσμεύουν την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.





Ιστοσελίδα: www.consumer.gov.cy
E-mail: ccps@meci.gov.cy
Γραμμή Καταναλωτή: 1429

