



2026/1024

8.5.2026

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2026/1024

z dnia 29 kwietnia 2026 r.

**w sprawie zmiany dyrektywy (UE) 2015/2302 w celu zwiększenia skuteczności ochrony
podróżnych oraz uproszczenia i doprecyzowania niektórych aspektów tej dyrektywy**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą ⁽²⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 ⁽³⁾ zmodernizowano ramy prawne dotyczące imprez turystycznych, aby dostosować je do zmian na rynku i rozwoju technologii. Celem tej dyrektywy było uwzględnienie nowych sposobów rezerwacji usług turystycznych, w tym połączeń usług turystycznych dostosowanych do indywidualnych potrzeb klienta, które nie były objęte dyrektywą Rady 90/314/EWG ⁽⁴⁾ lub znajdujących się dotychczas w tzw. szarej strefie prawnej, przy jednoczesnym wzmocnieniu pod różnymi względami praw podróźnych. Dyrektywa (UE) 2015/2302 miała również zapewnić uczciwszą konkurencję między różnymi rodzajami przedsiębiorstw turystycznych działających na rynku imprez turystycznych.
- (2) Aby osiągnąć te cele, dyrektywą (UE) 2015/2302 rozszerzono definicję terminu „impreza turystyczna” w stosunku do definicji w dyrektywie 90/314/EWG. W dyrektywie (UE) 2015/2302 doprecyzowano także istniejące prawa podróźnych oraz wprowadzono nowe, w tym prawo podróźnego do rozwiązania pod pewnymi warunkami umowy o udział w imprezie turystycznej w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, bez ponoszenia opłaty z tego tytułu. Ponadto dyrektywą (UE) 2015/2302 wprowadzono pojęcie „powiązanych usług turystycznych”.
- (3) Chociaż dyrektywa (UE) 2015/2302 ogólnie spełniła swoje zadanie, od czasu rozpoczęcia jej stosowania w dniu 1 lipca 2018 r. pojawiły się nowe wyzwania. W szczególności pandemia COVID-19 i związane z nią środki rządowe wywarły znaczący wpływ zarówno na branżę turystyczną, jak i na podróźnych, oraz pokazały, że należy doprecyzować niektóre przepisy tej dyrektywy, w tym przepisy dotyczące informacji, które mają być przekazywane podróźnym.

⁽¹⁾ Dz.U. C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

⁽²⁾ Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 12 marca 2026 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) oraz decyzja Rady z dnia 30 marca 2026 r.

⁽³⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁽⁴⁾ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. L 158 z 23.6.1990, s. 59, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (4) W związku z tym konieczne jest wyeliminowanie luk z obecnych przepisów oraz doprecyzowanie i uproszczenie niektórych pojęć i zasad, a tym samym zwiększenie skuteczności dyrektywy (UE) 2015/2302 z korzyścią dla podróżnych i przedsiębiorstw turystycznych, w tym wielu mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw.
- (5) Ogólnie rzecz biorąc, zaktualizowana definicja „impresy turystycznej” zawarta w dyrektywie (UE) 2015/2302 uznawana jest za skuteczną. Natomiast przepisy dotyczące „powiązanych usług turystycznych”, również wprowadzone tą dyrektywą, znacznie skomplikowały ramy prawne, w tym w odniesieniu do informacji, które mają być przekazywane podróżnym. Wynikiem tego dodatkowego skomplikowania jest brak pewności prawa przy rozróżnianiu imprez turystycznych od powiązanych usług turystycznych, a także powiązanych usług turystycznych od odrębnych usług turystycznych. Brak jest dowodów na jakiegokolwiek wymierne korzyści dla podróżnych wynikające z tych przepisów dotyczących powiązanych usług turystycznych. W związku z tym należy uprościć dyrektywę (UE) 2015/2302 poprzez uchylenie przepisów dotyczących powiązanych usług turystycznych, uchylenie załącznika II do tej dyrektywy zawierającego pięć formularzy informacyjnych dotyczących powiązanych usług turystycznych, a także przez wprowadzenie pewnych korekt w definicji „impresy turystycznej”.
- (6) Należy utrzymać leżącą u podstaw definicji „impresy turystycznej” zasadę istnienia bliskiego związku między różnymi usługami turystycznymi zarezerwowanymi na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji.
- (7) Podróżni powinni otrzymywać jasne informacje na temat tego, czy dane połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną, ponieważ w niektórych sytuacjach dokonywania rezerwacji może to nie być dla nich jasne. Aby zwiększyć pewność prawa, w sytuacjach dokonywania rezerwacji, w których kryteria imprezy turystycznej nie są spełnione, ale przedsiębiorcy zapraszają podróżnych do dokonania zakupu dodatkowych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji, konieczne jest zatem nałożenie na przedsiębiorców obowiązku poinformowania podróżnych, że dane usługi turystyczne nie będą stanowiły imprezy turystycznej i że podróżni nie będą objęci ochroną na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302. Obowiązek ten powinien mieć zastosowanie w przypadku, gdy podróżny otrzymuje zaproszenie do dokonania zakupu dodatkowych rodzajów usługi turystycznej przed nabyciem pierwszego rodzaju usługi turystycznej, ale także w przypadku gdy otrzymuje takie zaproszenie po zarezerwowaniu pierwszego rodzaju usługi turystycznej. W przypadkach gdy zaproszenie do dokonania zakupu dodatkowych rodzajów usługi turystycznej ma miejsce przed dokonaniem przez podróżnego pierwszej rezerwacji, a następnie podróżny w ciągu 24 godzin rezerwuje dane usługi turystyczne w tym samym punkcie sprzedaży, istnieje ścisły związek między tymi rezerwacjami, nawet jeżeli nie są spełnione wszystkie kryteria imprezy turystycznej, takie jak przedstawienie ceny obejmującej wszystkie usługi lub ceny całkowitej lub wybór usług turystycznych, zanim podróżny zgodzi się dokonać zapłaty. W związku z tym, jeżeli w takich przypadkach w momencie składania zaproszenia przedsiębiorca nie poinformuje wyraźnie podróżnego, że połączenie usług turystycznych nie będzie stanowiło imprezy turystycznej, połączenie to należy uznać za imprezę turystyczną objętą ochroną na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302, a przedsiębiorcę należy uznać za organizatora tej imprezy turystycznej.
- (8) W sytuacjach dokonywania rezerwacji, w których przedsiębiorca zaprasza podróżnego do dokonania zakupu dodatkowych usług turystycznych, „zaproszenie” należy rozumieć jako każdą sytuację, w której przedsiębiorca zachęca lub skłania podróżnego do zarezerwowania dodatkowego rodzaju usługi turystycznej na potrzeby planowanej podróży lub wakacji. Może to obejmować na przykład wiadomość e-mail zawierającą link do systemu rezerwacji, okienko wyświetlające się podczas procesu rezerwacji lub rozmowę telefoniczną. W takich przypadkach przedsiębiorca zazwyczaj przedstawia podróżnemu wybór ofert na podstawie zainteresowania podróżnego określonym docelowym miejscem podróży i okresem podróży. W przypadku gdy takie oferty są składane w formie zaproszenia do dokonania zakupu, zdefiniowanego w dyrektywie 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady^(*), a mianowicie w formie komunikatu handlowego, który określa cechy produktu lub usługi i ich cenę, należy to uznać za wyraźną przesłankę zaproszenia. Takie zaproszenia do dokonania zakupu obejmują przypadki, w których przedsiębiorca zwraca się do podróżnego o potwierdzenie zainteresowania dodatkowymi rodzajami usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji w celu złożenia ofert na te usługi turystyczne w formie zaproszenia do dokonania zakupu zdefiniowanego w dyrektywie 2005/29/WE, jednocześnie z potwierdzeniem pierwszej rezerwacji lub po jej potwierdzeniu. Z drugiej strony, sama tylko dostępność systemów rezerwacji innych usług turystycznych na stronie internetowej przedsiębiorcy lub w jego aplikacji, lub w lokalu przedsiębiorstwa, ogólne odniesienie do takich systemów rezerwacji, lub reklama usług turystycznych wywołana przez metadane wcześniejszych wyszukiwań usług turystycznych nie powinny być uznawane za wystarczające do uznania ich za zaproszenie do dokonania zakupu dodatkowych usług turystycznych.

(*) Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Zbyt wąska okazała się jedna z definicji „imprezy turystycznej”, a mianowicie ta, o której mowa w art. 3 ust. 2 lit. b) ppkt (v) dyrektywy (UE) 2015/2302, która wymaga przekazania imienia i nazwiska podróżnego, szczegółów płatności oraz adresu poczty elektronicznej podróżnego przez jednego przedsiębiorcę innemu przedsiębiorcy. Należy zatem uznać rezerwacje różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji za imprezę turystyczną w przypadku, gdy przedsiębiorca będący stroną pierwszej umowy przekazuje dane osobowe podróżnego, które umożliwiają identyfikację podróżnego jako strony umowy, innemu przedsiębiorcy lub innym przedsiębiorcom będącym stroną drugiej lub kolejnej umowy oraz w przypadku, gdy umowa lub umowy z tym innym przedsiębiorcą lub innymi przedsiębiorcami są zawierane najpóźniej 24 godziny po potwierdzeniu rezerwacji pierwszej usługi turystycznej. Takie dane powinny umożliwić zainteresowanym przedsiębiorcom ustalenie, że stroną odpowiednich umów jest ten sam podróżny, i mogą obejmować na przykład imię i nazwisko podróżnego, dane płatnicze, adres poczty elektronicznej, numer telefonu lub konto w mediach społecznościowych. Dane, które nie umożliwiają zainteresowanym przedsiębiorcom ustalenia, że stroną odpowiednich umów jest ten sam podróżny, takie jak adres IP identyfikujący urządzenie, nie powinny być uznawane za wystarczające. Odniesienie do przekazywania danych osobowych podróżnego ma na celu zapewnienie adekwatności definicji w przyszłości. Takie przekazywanie wskazuje na istnienie ścisłego związku między odpowiednimi umowami, a tym samym na utworzenie imprezy turystycznej.
- (10) W odniesieniu do imprez turystycznych, w ramach których, na przykład, łączy się zakwaterowanie z „innymi usługami świadczonymi turystom”, ale które nie obejmują jakiegokolwiek przewozu pasażerów, ogólne kryterium „znaczej części” wartości połączenia, mające zastosowanie do usług świadczonych turystom, należy zastąpić bardziej szczegółowym kryterium „co najmniej 25 %” wartości połączenia, aby zwiększyć pewność prawa. Należy również przypomnieć, że innych usług świadczonych turystom, które są nieodłączną częścią usług turystycznych, takich jak inne usługi świadczone turystom związane z zakwaterowaniem, nie uznaje się za usługi turystyczne jako takie. W związku z tym ich uwzględnienie nie może prowadzić do utworzenia imprezy turystycznej, nawet jeżeli ich wartość stanowi co najmniej 25 % ceny całkowitej. Motywy dyrektywy (UE) 2015/2302 zawierają przykłady usług, które można uznać za nieodłączną część usług turystycznych, takie jak dostęp do niektórych urządzeń na miejscu w hotelach lub innych rodzajach zakwaterowania. Ponadto należy przypomnieć, że inne usługi świadczone turystom, wybierane i nabywane dopiero po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej, takie jak zakwaterowanie, nie będą skutkować utworzeniem imprezy turystycznej, nawet jeżeli ich wartość stanowi co najmniej 25 % ceny całkowitej.
- (11) Jak zaobserwowano w szczególności podczas pandemii COVID-19, brak przepisów dotyczących zwrotów na rzecz organizatorów imprez turystycznych za usługi turystyczne odwołane lub niewykonane przez usługodawców w przypadku transakcji między przedsiębiorstwami, brak przepisów dotyczących bonów oraz niepewność co do tego, czy roszczenia o zwrot i bony za odwołane imprezy turystyczne są objęte ochroną na wypadek niewypłacalności, mogą utrudniać dokonywanie zwrotów podróżnym, zwłaszcza gdy nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności powodują odwołanie wielu imprez turystycznych i wpływają na wiele docelowych miejsc podróży. W związku z tym ważne jest zapewnienie, aby skuteczna ochrona wpłat dokonywanych przez podróżnych obowiązywała w każdej sytuacji, w tym w czasach kryzysu. Ponadto należy zapewnić, aby krajowe systemy ochrony na wypadek niewypłacalności były odporne oraz zapewniały bardziej jednolitą ochronę.
- (12) Chociaż dyrektywa (UE) 2015/2302 nakłada na organizatorów obowiązek informowania podróżnych o ustaleniach dotyczących wpłat, w tym o wszelkich wymaganych zaliczkach, nie wprowadza jakichkolwiek przepisów ograniczających kwotę takich zaliczek lub ustalających harmonogram wpłat pozostałej kwoty. Państwa członkowskie mogą regulować takie kwestie, pod warunkiem że takie przepisy będą zgodne z prawem Unii.
- (13) W przypadku odwołania lub niewykonania usługi turystycznej ujętej w imprezie turystycznej, na poczet której odpowiedniemu usługodawcy wypłacono zaliczkę, organizatorzy powinni mieć prawo otrzymania od dostawcy usług turystycznych zwrotu dokonanych na jego rzecz wpłat w terminie siedmiu dni. Celem tego prawa do zwrotu jest umożliwienie organizatorom wywiązania się z obowiązku zwrotu kosztów podróżnym w ciągu 14 dni w przypadkach, gdy umowa o udział w imprezie turystycznej jako całość jest również rozwiązana. W przypadku gdy dostawca usług turystycznych odwołał usługę ujętą w imprezie turystycznej lub takiej usługi nie wyświadczył, ale umowa o udział w imprezie turystycznej nadal obowiązuje, prawo do zwrotu w ciągu siedmiu dni służy do umożliwienia organizatorom dokonania alternatywnych ustaleń.

- (14) W niektórych sytuacjach dobrowolne bony mogą stanowić użyteczną alternatywę dla zwrotu kosztów. Bony mogą zapewnić organizatorom większą elastyczność, zwłaszcza wówczas, gdy mają oni obowiązek dokonania wielu zwrotów w krótkim czasie. Bony mogą również – pod warunkiem istnienia szczególnych gwarancji prawnych – być akceptowalnym rozwiązaniem dla tych podróżnych, którzy nie potrzebują natychmiastowego zwrotu kosztów. W związku z tym należy ustanowić jasne zasady dotyczące takich gwarancji. Gwarancje te powinny obejmować obowiązkowe informacje o dobrowolnym charakterze i cechach bonu, w tym jasną informację, że prawo podróżnego do zwrotu kosztów zostanie zawieszane tylko wtedy, gdy podróżny w wyraźny sposób zgodzi się na przyjęcie bonu. Wymóg wyraźnej zgody podróżnego na przyjęcie bonu oznacza, że przyjęcie bonu nie może być dorozumiane, lecz podróżny musi wyraźnie wyrazić na nie zgodę. Taka zgoda powinna być wyrażona na trwałym nośniku. Bony powinny być wydawane na trwałym nośniku oraz powinny zawierać informacje o cechach bonu i prawach podróżnego. Informacje te powinny uwzględniać kwotę, którą podróżny jest uprawniony otrzymać w ramach zwrotu kosztów („prawo podróżnego do zwrotu kosztów”), oraz wartość bonu. Organizatorzy powinni móc zwiększać atrakcyjność bonów, na przykład zwiększając ich wartość w stosunku do kwoty wynikającej z prawa podróżnego do zwrotu kosztów. W takim przypadku ochrona na wypadek niewypłacalności powinna być ograniczona do kwoty wynikającej z prawa podróżnego do zwrotu kosztów.
- (15) Ze względu na pewność prawa należy ustanowić przepisy dotyczące okresu ważności bonów i jego ewentualnego przedłużenia. Należy również ustalić, że na okres ważności bonu zawieszają się przysługujące podróżnemu prawo do zwrotu kosztów, oraz określić przypadki, w których takie zawieszenie wygasa, a podróżny odzyskuje to prawo do zwrotu kosztów. Ponieważ bony mają określoną wartość pieniężną, należy ustalić, że mogą być użyte do nabycia wszelkich usług turystycznych oferowanych przez organizatora, mogą być zrealizowane w częściach i mogą być tylko jednokrotnie przeniesione, przy czym organizatorzy nie mogą pobierać opłaty za przeniesienie. Aby przeniesienie było ważne, podróżny przenoszący bon powinien poinformować organizatora o tożsamości osoby przejmującej, tak aby osoba przejmująca mogła wykorzystać bon lub otrzymać zwrot kosztów. Należy umożliwić potwierdzenie przeniesienia w formie oznaczenia bonu, na przykład w formie fizycznej lub elektronicznej, w celu wyraźnego wskazania, że dokonano przeniesienia.
- (16) Państwa członkowskie mogą stosować mechanizmy zapewniające podróżnym zgodny z prawem zwrot kosztów w sytuacji, gdy imprezę turystyczną odwołano z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności lub gdy organizator nie jest w stanie wywiązać się ze swoich obowiązków w zakresie zwrotu kosztów. Aby zwiększyć przejrzystość, państwa członkowskie, które wprowadzają lub utrzymują w mocy takie mechanizmy, powinny mieć obowiązek poinformowania o nich Komisji oraz centralnych punktów kontaktowych pozostałych państw członkowskich. Mechanizmy te finansuje się zwykle wyłącznie z wkładów organizatorów. Państwa członkowskie mogą je współfinansować jedynie w wyjątkowych i należycie uzasadnionych okolicznościach, a wprowadzenie tych mechanizmów pozostaje bez uszczerbku dla unijnych przepisów dotyczących pomocy państwa.
- (17) Należy wyjaśnić, że rozwiązanie umowy o udział w imprezie turystycznej jest możliwe w przypadku, gdy istnieją uzasadnione podstawy, by oczekiwać, że nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności znacząco wpłyną na jej realizację. Ocena, czy nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności będą miały znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej, powinna opierać się na przewidywaniu – w momencie rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej – prawdopodobieństwa, że nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności znacząco wpłyną na realizację imprezy turystycznej, co wymaga przeprowadzenia indywidualnej oceny. W przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej przez podróżnego taką ocenę należy przeprowadzić z perspektywy przeciętnego podróżnego, który jest dostatecznie dobrze poinformowany oraz dostatecznie uważny i ostrożny, na podstawie informacji dostępnych w dniu rozwiązania danej umowy o udział w imprezie turystycznej. Należy wziąć pod uwagę skutki nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu rozpoczęcia podróży lub występujących w miejscu docelowym lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie, lub mających wpływ na podróż do lub z miejsca docelowego, w tym w różnych miejscach związanych z rozpoczęciem danej podróży i powrotem z niej, w przypadku gdy skutki te mają znaczący wpływ na świadczenie usług turystycznych objętych daną umową o udział w imprezie turystycznej. Miejsce rozpoczęcia podróży należy rozumieć jako miejsce, w którym zaczyna się realizacja usług turystycznych na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej. Okoliczności mające wpływ wyłącznie na podróż do miejsca docelowego lub podróż powrotną, w tym transport pasażera do uzgodnionego miejsca rozpoczęcia podróży, nie powinny być brane pod uwagę, jeżeli podróż ta nie jest częścią umowy o udział w imprezie turystycznej. Okoliczności znane już podróżnemu lub które może on przewidzieć, w chwili zawierania umowy o udział w imprezie turystycznej, i które od tego czasu nie uległy znaczącemu pogorszeniu, nie mogą stanowić podstawy do skorzystania z prawa do rozwiązania tej umowy bez ponoszenia opłaty za jej rozwiązanie.

- (18) Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności obejmują obiektywne sytuacje, na przykład działania wojenne, inne poważne problemy związane z bezpieczeństwem, takie jak terroryzm, znaczące zagrożenia dla zdrowia ludzi, takie jak wybuch epidemii poważnej choroby w docelowym miejscu podróży lub katastrofy naturalne, takie jak powódzie lub trzęsienia ziemi, lub warunki pogodowe, które uniemożliwiają bezpieczną podróż do miejsca docelowego uzgodnionego w umowie o udział w imprezie turystycznej. Nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności nie powinny jedynie obejmować okoliczności, które w obiektywny sposób uniemożliwiają realizację imprezy turystycznej, ale również okoliczności, które – nie uniemożliwiając takiej realizacji – oznaczają, że impreza turystyczna nie może zostać zrealizowana bez narażania danych podróżnych na zagrożenia dla ich zdrowia i bezpieczeństwa. W tym kontekście niektóre rodzaje zagrożeń mogą szczególnie poważnie wpływać na niektóre grupy podróżnych ze względu na ich podatność na zagrożenia.
- (19) Oficjalne komunikaty lub zalecenia wydane przez właściwe organy państwa członkowskiego odradzające podróżnym podróżowanie do określonego obszaru mogą mieć – ze względu na swój charakter – istotną wartość dowodową dla potwierdzenia występowania w państwach, których te komunikaty lub zalecenia dotyczą, nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności oraz zaistnienia ich skutków dla realizacji danej imprezy turystycznej. Takie komunikaty lub zalecenia, lub fakt, że podróżni będą podlegać poważnym ograniczeniom w docelowym miejscu podróży lub w państwie członkowskim zamieszkania lub wyjazdu po powrocie z podróży lub wakacji, takim jak wymogi dotyczące długoterminowej kwarantanny, mogą zatem, wraz z innymi czynnikami, stanowić ważne elementy, które należy uwzględnić przy ocenie zasadności rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Istotność konkretnych oficjalnych komunikatów lub zaleceń dla rozwiązania danej umowy o udział w imprezie turystycznej należy oceniać indywidualnie dla każdego przypadku, biorąc między innymi pod uwagę charakter danych okoliczności oraz okres między rozwiązaniem umowy o udział w imprezie turystycznej a planowanym rozpoczęciem imprezy turystycznej, a w związku z tym prawdopodobieństwo znaczącej zmiany tych okoliczności. Istnienie takich komunikatów lub zaleceń nie powinno być jednak warunkiem stwierdzenia istnienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności lub wpływu takich okoliczności na realizację imprezy turystycznej.
- (20) Należy ponadto wyjaśnić, że 14-dniowy termin na dokonanie zwrotu, który zaczyna biec w chwili rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej, stosuje się niezależnie od tego, czy podróżny wyraźnie zwraca się o zwrot kosztów.
- (21) Aby zapewnić skuteczną i jednolitą ochronę podróżnych oraz równe warunki działania dla organizatorów należy przewidzieć, aby ochrona na wypadek niewypłacalności organizatora obejmowała wszystkie wpłaty dokonywane przez podróżnych lub w ich imieniu w przypadku niewypłacalności organizatora, w tym gdy podróżny był uprawniony do otrzymania zwrotu kosztów lub otrzymał od organizatora bon, jeszcze zanim organizator ten stał się niewypłacalny.
- (22) Państwa członkowskie, zgodnie z parametrami określonymi w dyrektywie (UE) 2015/2302, powinny określić swoje systemy ochrony na wypadek niewypłacalności mające zastosowanie na ich terytorium, w tym powiązane procedury i metody przekazywania informacji o ochronie na wypadek niewypłacalności za pośrednictwem najszybszych dostępnych kanałów komunikacji. Ważne jest, aby istniał obowiązek przekazywania podróżnym wszystkich niezbędnych informacji z chwilą zaistnienia niewypłacalności. W związku z tym państwa członkowskie powinny wyznaczyć odpowiedni podmiot lub odpowiednie podmioty odpowiedzialne za przekazywanie niezbędnych informacji.
- (23) Aby w każdej sytuacji zapewnić podróżnym skuteczność ochrony na wypadek niewypłacalności, należy wprowadzić wymóg, zgodnie z którym zabezpieczenie musi być wystarczające, aby zwrócić podróżnym poniesione koszty i, w stosownych przypadkach, koszty powrotu do kraju. Takie zabezpieczenie powinno uwzględniać sytuacje, gdy organizator staje się niewypłacalny w okresie, w którym posiada najwyższe kwoty wpłat. Należy wziąć pod uwagę wszelkie zwiększenia tych kwot wynikające ze wzrostu wielkości sprzedaży imprez turystycznych w danym okresie w porównaniu z przewidywaną sprzedażą. Należy doprecyzować, że państwa członkowskie powinny nadzorować ochronę organizatorów na wypadek niewypłacalności oraz monitorować dostępność takiej ochrony. W razie potrzeby, aby zapewnić skuteczną ochronę na wypadek niewypłacalności, państwa członkowskie powinny mieć możliwość wymagania dodatkowych mechanizmów, takich jak fundusz rezerwowy, w celu uzupełnienia na przykład ochrony zapewnianej przez polisy ubezpieczeniowe. Takie fundusze rezerwowe powinny być finansowane wyłącznie z wkładów organizatorów i powinny być współfinansowane przez państwa członkowskie jedynie w wyjątkowych i należycie uzasadnionych okolicznościach. W zakresie, w jakim takie środki stanowiłyby pomoc państwa, zastosowanie mają unijne przepisy dotyczące pomocy państwa.

- (24) W odniesieniu do zwrotu dokonanych przez podróżnych wpłat w przypadku niewypłacalności organizatora, należy doprecyzować termin na dokonanie zwrotu tych wpłat od momentu przedłożenia niezbędnych dokumentów. Informacje, które należy przekazać podróżnym w przypadku niewypłacalności organizatora, powinny obejmować informacje na temat dokumentów, które podróżni muszą przedłożyć, aby ubiegać się o zwrot swoich wpłat. Od podróżnych należy wymagać przedłożenia jedynie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku zgodnie z przepisami krajowymi i z uwzględnieniem wymogów konkretnego podmiotu lub organu odpowiedzialnego za bezpieczne i skuteczne rozpatrywanie wniosków o zwrot kosztów.
- (25) Należy przewidzieć możliwość wymagania przez państwa członkowskie, aby nie tylko organizatorzy, lecz także sprzedawcy detaliczni wykupili ochronę na wypadek niewypłacalności.
- (26) Należy doprecyzować, że centralne punkty kontaktowe są odpowiedzialne za wymianę informacji na temat ochrony na wypadek niewypłacalności i związanych z nią kwestii, w tym na temat wszelkich mechanizmów zapewniających terminowe dokonywanie zwrotów kosztów w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej.
- (27) Ważne jest, aby podróżni byli odpowiednio informowani o przysługujących im prawach, mogli zrozumieć udostępniane im informacje i w razie potrzeby mieli do nich dostęp. Należy zatem wprowadzić pewne zmiany do wymogów dotyczących informacji udzielanych przed zawarciem umowy, do treści umów o udział w imprezie turystycznej oraz do standardowych formularzy informacyjnych określonych w załączniku I do dyrektywy (UE) 2015/2302. Przykładowo w tych standardowych formularzach informacyjnych należy wskazać przedsiębiorcę odpowiedzialnego za zwrot kosztów w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej. Obok informacji o możliwości rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej za opłatą za rozwiązanie należy zamieścić informację o prawie do rozwiązania tej umowy bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności. Ponadto organizatorzy powinni mieć obowiązek dołączania do umowy o udział w imprezie turystycznej standardowego formularza informacyjnego oraz danych kontaktowych odpowiednich przedsiębiorców, tak aby po zawarciu tej umowy podróżni mieli do nich dostęp. Informacje powinny być przekazywane podróżnym w jasny i zrozumiały sposób oraz, w stosownych przypadkach, zgodnie z wymogami dostępności określonymi w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882⁽⁶⁾. Trzeba przypomnieć, że w przypadku gdy dane usługi wchodzą w zakres dyrektywy (UE) 2019/882, dostępność dla osób z niepełnosprawnościami ma być zapewniona zgodnie z wymogami dostępności określonymi w załączniku I do tej dyrektywy.
- (28) Aby zwiększyć skuteczność dyrektywy (UE) 2015/2302, należy nałożyć na organizatorów obowiązek przestrzegania określonych norm przy rozpatrywaniu skarg, w tym obowiązek poświadczenia przedłożenia im skargi w terminie siedmiu dni oraz udzielenia uzasadnionej odpowiedzi w terminie 60 dni. W przypadku komunikacji drogą pocztową należy uznać, że organizator wywiązał się z tych obowiązków, jeżeli data stempla pocztowego przypada w odpowiednich terminach.
- (29) Dostęp do sprawiedliwych i skutecznych mechanizmów rozstrzygania sporów jest również ważny dla egzekwowania praw podróżnych na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE⁽⁷⁾ określająca minimalne wymogi dla organów zajmujących się alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów (ADR) w sprawach konsumenckich, które muszą obowiązywać w każdym państwie członkowskim, ma również zastosowanie do sporów między podróżnymi a przedsiębiorcami na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/2647⁽⁸⁾ zmieniająca dyrektywę 2013/11/UE w celu zwiększenia dostępu konsumentów do ADR nakłada na państwa członkowskie obowiązek promowania udziału przedsiębiorców i konsumentów w ADR. W jej motywach wspomniano, że szczególną uwagę należy zwrócić na udział przedsiębiorców i konsumentów w mechanizmach ADR w konkretnych sektorach. Umowy o udział w imprezie turystycznej powinny nadal obowiązkowo zawierać informacje na temat mechanizmów ADR zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE oraz, w stosownych przypadkach, na temat podmiotu ADR, któremu podlega dany przedsiębiorca. Przedsiębiorcy powinni informować podróżnych o dostępnych mechanizmach ADR również w przypadku negatywnej odpowiedzi na otrzymaną od nich skargę.

⁽⁶⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

⁽⁷⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁸⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/2647 z dnia 16 grudnia 2025 r. dotycząca zmiany dyrektywy 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektyw (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 w następstwie likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (Dz.U. L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Niniejsza dyrektywa nie narusza praw podstawowych i jest zgodna z zasadami uznanymi w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej. W szczególności niniejsza dyrektywa nie narusza wolności prowadzenia działalności gospodarczej ustanowionej w art. 16 Karty, a jednocześnie zapewnia wysoki poziom ochrony konsumentów w Unii, zgodnie z art. 38 Karty.
- (31) Komisja powinna przedłożyć Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy w ciągu pięciu lat od jej wejścia w życie. Chociaż dokładnie przeanalizowano już wpływ niniejszej dyrektywy na przedsiębiorstwa turystyczne, w tym na mikroprzedsiębiorstwa oraz małe i średnie przedsiębiorstwa będące organizatorami, w sprawozdaniu tym należy uwzględnić wpływ niniejszej dyrektywy na takich organizatorów. Ponadto sprawozdanie to powinno zawierać ocenę stosowania art. 5a dyrektywy (UE) 2015/2302. W stosownych przypadkach do sprawozdania należy załączyć wnioski ustawodawcze.
- (32) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynienie się do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego w odniesieniu do imprez turystycznych i osiągnięcia wysokiego i jak najbardziej jednolitego poziomu ochrony konsumentów w tym sektorze, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na rozmiary i skutki tego celu możliwe jest jego lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule, niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (33) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywę (UE) 2015/2302,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

Artykuł 1

Zmiany w dyrektywie (UE) 2015/2302

W dyrektywie (UE) 2015/2302 wprowadza się następujące zmiany:

- 1) tytuł otrzymuje brzmienie:

„Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG”;

- 2) art. 1 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 1

Przedmiot

Celem niniejszej dyrektywy jest przyczynienie się do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego i osiągnięcia wysokiego i jak najbardziej jednolitego poziomu ochrony konsumentów poprzez zbliżenie niektórych aspektów przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich w odniesieniu do umów zawieranych pomiędzy podróżnymi a przedsiębiorcami dotyczących imprez turystycznych, niektórych aspektów umów zawieranych pomiędzy organizatorami imprez turystycznych a dostawcami usług turystycznych, a także szczególnych wymogów informacyjnych mających zastosowanie do pewnych sytuacji, które nie skutkują powstaniem imprezy turystycznej.”;

- 3) w art. 2 wprowadza się następujące zmiany:

- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Niniejszą dyrektywę stosuje się do imprez turystycznych oferowanych do sprzedaży lub sprzedawanych podróżnym przez przedsiębiorców oraz do szczegółowych wymogów informacyjnych mających zastosowanie do pewnych sytuacji, które nie skutkują powstaniem imprezy turystycznej. Niniejszą dyrektywę stosuje się także do przysługującego organizatorom prawa do zwrotu kosztów od dostawców usług turystycznych w przypadku odwołania lub niewyświadczenia usługi stanowiącej część imprezy turystycznej.”;

b) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Niniejszej dyrektywy nie stosuje się do:

- a) imprez turystycznych trwających krócej niż 24 godziny, chyba że obejmują one zakwaterowanie;
- b) imprez turystycznych oferowanych okazjonalnie i na zasadach niekomercyjnych, i wyłącznie ograniczonej grupie podróżnych;
- c) imprez turystycznych nabywanych na podstawie umowy ogólnej o zorganizowanie podróży służbowej zawieranej pomiędzy przedsiębiorcą a inną osobą fizyczną lub prawną działającą w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu.”;

4) w art. 3 wprowadza się następujące zmiany:

a) pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) »impreza turystyczna« oznacza połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji, jeżeli:

- a) usługi te zostały połączone przez jednego przedsiębiorcę, w tym również na prośbę podróżnego lub zgodnie z jego wyborem, przed zawarciem jednej umowy na wszystkie usługi; lub
- b) niezależnie od tego, czy zawarto odrębne umowy z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, usługi te:
 - (i) są nabywane w jednym punkcie sprzedaży i zostały wybrane, zanim podróżny zgodził się dokonać zapłaty;
 - (ii) są oferowane lub sprzedawane po cenie obejmującej wszystkie usługi lub po cenie całkowitej, lub gdy jedną z tych cen obciążony jest nabywca, niezależnie od ewentualnego oddzielnego fakturowania; lub
 - (iii) są reklamowane lub sprzedawane przy użyciu określenia »impreza turystyczna« lub podobnego określenia;
 - (iv) są łączone po zawarciu umowy, na podstawie której przedsiębiorca uprawnia podróżnego do dokonania wyboru spośród różnych rodzajów usług turystycznych; lub
 - (v) są nabywane od odrębnego przedsiębiorcy lub odrębnych przedsiębiorców za pośrednictwem powiązanych procesów rezerwacji online, podczas których dane osobowe podróżnego pozwalające na identyfikację podróżnego jako strony umowy są przekazywane przez przedsiębiorcę, z którym zawarta została pierwsza umowa, innemu przedsiębiorcy lub innym przedsiębiorcom, a umowa z tym innym przedsiębiorcą lub tymi innymi przedsiębiorcami zostaje zawarta najpóźniej 24 godziny po potwierdzeniu rezerwacji pierwszej usługi turystycznej.

Połączenie usług turystycznych, w przypadku którego nie więcej niż jeden rodzaj usługi turystycznej, o której mowa w pkt 1 lit. a), b) lub c), zostaje połączony z co najmniej jedną spośród usług świadczonych turystom, o których mowa w pkt 1 lit. d), nie jest imprezą turystyczną, jeżeli usługi, o których mowa w pkt 1 lit. d):

- a) stanowią mniej niż 25 % wartości tego połączenia i nie są reklamowane jako istotny element tego połączenia ani nie stanowią istotnego elementu tego połączenia z innych względów; lub
- b) zostały wybrane i nabyte dopiero po rozpoczęciu realizacji usługi turystycznej, o której mowa w pkt 1 lit. a), b) lub c);”;

b) uchyla się pkt 5;

c) *nie dotyczy wersji polskiej*;

d) pkt 12 otrzymuje brzmienie:

„12) »nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności« oznaczają obiektywne okoliczności będące poza kontrolą strony powołującej się na takie okoliczności i których skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania;”;

5) w art. 5 ust. 1 wprowadza się następujące zmiany:

a) lit. a) pkt (viii) otrzymuje brzmienie:

„(viii) informacja o tym, czy usługi turystyczne wchodzące w skład imprezy turystycznej są co do zasady dostępne dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, niezależnie od tego, czy ta ograniczona sprawność ruchowa jest spowodowana niepełnosprawnością czy innymi przyczynami, oraz niezależnie od tego, czy ta ograniczona sprawność ruchowa ma charakter stały czy tymczasowy, a na wniosek podróżnego – dalsze informacje na temat dostępności lub dostosowania danej imprezy turystycznej w świetle szczególnych potrzeb zgłoszonych przez podróżnego;”;

b) lit. b) otrzymuje brzmienie:

„b) nazwa handlowa i adres geograficzny organizatora oraz, w stosownych przypadkach, sprzedawcy detalicznego, a także ich numery telefonu i, w stosownych przypadkach, adresy elektroniczne, umożliwiające podróżnemu szybkie skontaktowanie z organizatorem oraz, w stosownych przypadkach, ze sprzedawcą detalicznym i skuteczne porozumiewanie się z nimi;”;

c) lit. d) otrzymuje brzmienie:

„d) ustalenia dotyczące płatności, w tym wszelkie punkty lojalnościowe lub inne świadczenia w ramach programów nagród, oraz wszelkie kwoty lub procentowa wartość ceny, które muszą być zapłacone jako zaliczka, oraz harmonogram wpłat pozostałej kwoty, lub gwarancje finansowe, które muszą zostać opłacone lub przedstawione przez podróżnego;”;

d) lit. f) otrzymuje brzmienie:

„f) odpowiednie ogólne informacje o wymogach paszportowych i wizowych w państwie docelowym i państwie tranzytu, w tym o przybliżonych okresach oczekiwania na wizy, oraz informacje o formalnościach związanych z opieką zdrowotną w tych państwach;”;

e) lit. g) otrzymuje brzmienie:

„g) „informacja o tym, że podróżny ma prawo rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną i możliwą do uzasadnienia opłatą za rozwiązanie lub – w stosownych przypadkach – informacja o standardowej opłacie za rozwiązanie pobieranej przez organizatora, zgodnie z art. 12 ust. 1, oraz informacja o tym, że podróżny ma prawo rozwiązać umowę o udział w imprezie turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności zgodnie z art. 12 ust. 2;”;

6) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 5a

Informacje udzielane przed zawarciem umowy w szczególnych sytuacjach dokonywania rezerwacji

1. Bez uszczerbku dla art. 23 w sytuacjach dokonywania rezerwacji, które nie skutkują powstaniem imprezy turystycznej oraz w przypadku gdy przedsiębiorca zaprasza podróżnego do dokonania zakupu dodatkowego rodzaju usługi turystycznej na potrzeby tej samej podróży lub tych samych wakacji, przedsiębiorca w momencie złożenia tego zaproszenia informuje podróżnego w jasny, zrozumiały i widoczny sposób, że jeśli podróżny zgodzi się zapłacić za dodatkowy rodzaj usługi turystycznej po wyrażeniu uprzedniej zgody na opłacenie pierwszego rodzaju usługi turystycznej, to pierwszy rodzaj usługi turystycznej oraz dodatkowy rodzaj usługi turystycznej nie będą stanowić imprezy turystycznej i że podróżnemu nie będą przysługiwały prawa mające zastosowanie do imprez turystycznych na podstawie niniejszej dyrektywy.

2. W przypadku gdy przedsiębiorca składa zaproszenie, o którym mowa w ust. 1, zanim podróżny zgodzi się zapłacić za pierwszy rodzaj usługi turystycznej, ale nie przedstawi informacji, o której mowa w tym ustępie, a podróżny następnie zgodzi się zapłacić za taki dodatkowy rodzaj usługi turystycznej w tym samym punkcie sprzedaży w ciągu 24 godzin od momentu wyrażenia zgody na opłacenie pierwszego rodzaju usługi turystycznej, dane usługi turystyczne stanowią imprezę turystyczną, a przedsiębiorcę uznaje się za organizatora tej imprezy turystycznej.”;

7) w art. 7 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 2 lit. b) otrzymuje brzmienie:

„b) informację o tym, że:

(i) organizator jest odpowiedzialny za należyłą realizację wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej zgodnie z art. 13, za wszelkie zwroty z tytułu rozwiązania lub zmiany tej umowy, a także, że zgodnie z art. 16 organizator zobowiązany jest do udzielenia pomocy, jeżeli podróżny znalazł się w trudnej sytuacji;

(ii) w stosownych przypadkach podróżny może również skontaktować się z organizatorem za pośrednictwem sprzedawcy detalicznego;”;

b) ust. 2 lit. g) otrzymuje brzmienie:

„g) informację na temat procedur rozpatrywania skarg, w tym języka lub języków, w których można złożyć skargę i w których będzie rozpatrywana, oraz na temat adresu fizycznego lub elektronicznego, na który można składać skargi, a także informację na temat mechanizmów alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR) zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE (*) oraz, w stosownych przypadkach, na temat podmiotu ADR, któremu podlega przedsiębiorca;

(*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

c) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„2a. Do umowy o udział w imprezie turystycznej załącza się odpowiedni formularz informacyjny określony w załączniku I i udostępnia się go podróżnemu na trwałym nośniku w momencie zawarcia tej umowy. Umowa o udział w imprezie turystycznej zawiera wyraźne odniesienie do tego formularza informacyjnego.”;

8) w art. 12 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, aby podróżny miał prawo rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W przypadku gdy podróżny rozwiąże umowę o udział w imprezie turystycznej zgodnie z niniejszym ustępem, może być zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i możliwej do uzasadnienia opłaty za rozwiązanie na rzecz organizatora, pod warunkiem że dana umowa przewiduje możliwość pobrania takiej opłaty.

Umowa o udział w imprezie turystycznej, o której mowa w akapicie pierwszym, może:

a) określać rozsądne standardowe opłaty za rozwiązanie w zależności od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do rozwiązania umowy oraz od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, w formie stałych kwot lub wartości procentowych ceny imprezy turystycznej, lub z wykorzystaniem podobnej metody obliczeniowej; lub

b) określać, że opłata za rozwiązanie odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o odpowiednie oszczędności kosztów i dochód z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych lub niższej kwocie uzgodnionej przez strony.

Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej przewiduje możliwość pobrania opłaty za rozwiązanie, ale nie zawiera szczegółowych informacji, opłata taka odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o odpowiednie oszczędności kosztów i dochód z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych lub niższej kwocie uzgodnionej przez strony.

Na żądanie podróżnego organizator przedstawia uzasadnienie mających zastosowanie opłat za rozwiązanie.”;

b) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Niezależnie od ust. 1 podróżny ma prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie, jeżeli istnieją uzasadnione podstawy, by oczekiwać, że nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, występujące w miejscu rozpoczęcia podróży lub występujące w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, lub mające wpływ na podróż z lub do miejsca docelowego, w znaczącym stopniu wpłyną na realizację umowy o udział w imprezie turystycznej. W przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zgodnie z niniejszym ustępem podróżny jest uprawniony do pełnego zwrotu wszelkich wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, ale nie ma prawa do dodatkowej rekompensaty.”;

c) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Organizator dokonuje wszelkich zwrotów wymaganych na podstawie ust. 2 i 3 lub, w przypadku ust. 1, zwraca wszelkie wpłaty dokonane przez podróżnego lub w jego imieniu z tytułu danej imprezy turystycznej, pomniejszone o odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatę za rozwiązanie. Organizator dokonuje takich zwrotów na rzecz podróżnego bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej, bez konieczności złożenia przez podróżnego uprzedniego wniosku. W przypadku gdy dane płatnicze podróżnego nie są już aktualne, ten 14-dniowy okres na dokonanie zwrotu rozpoczyna bieg od momentu, gdy podróżny przekaze organizatorowi poprawne dane płatnicze.

W przypadku gdy w terminie 14 dni od rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej na podstawie ust. 1, 2 lub 3 organizator i podróżny uzgodnią udział tego ostatniego w zastępczej imprezie turystycznej o równoważnej lub wyższej jakości, podróżny nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu ani do rekompensaty. Jeżeli podróżny akceptuje zastępczą imprezę turystyczną o niższej jakości lub niższych kosztach, organizator zwraca podróżnemu kwotę odpowiadającą różnicy między wyższą zapłaconą ceną a niższą ceną zastępczej imprezy turystycznej nie później niż 14 dni po zawarciu umowy w sprawie w sprawie zastępczej imprezy turystycznej.

Państwa członkowskie, które wprowadzają lub utrzymują w mocy mechanizmy mające na celu zapewnienie, aby zwrotów na rzecz podróżnych w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej zgodnie z ust. 2 i 3 niniejszego artykułu dokonywano w terminie określonym w akapicie pierwszym niniejszego ustępu, informują o tych mechanizmach Komisję i centralne punkty kontaktowe pozostałych państw członkowskich, o których to punktach mowa w art. 18 ust. 2.”;

9) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 12a

Bony

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej na podstawie art. 10, 11 lub 12 organizator miał prawo zaoferować podróżnemu, jako alternatywę dla zwrotu kosztów, przyjęcie bonu odpowiadającego co najmniej kwocie zwrotu, do którego podróżny jest uprawniony (»prawo podróżnego do zwrotu kosztów«). Organizator może zaoferować bon o wyższej wartości niż przewiduje prawo podróżnego do zwrotu kosztów.

2. Podróżny może wykorzystać bon na każdą usługę turystyczną oferowaną przez organizatora i może zrealizować bon w częściach.

3. Przy rezerwacji usług turystycznych organizatorzy nie mogą traktować posiadaczy bonów mniej korzystnie niż innych podróżnych.

4. W przypadku zaoferowania podróżnemu bonu i zanim podróżny w wyraźny sposób zgodzi się na jego przyjęcie, organizator jasno i wyraźnie przekazuje temu podróżnemu następujące informacje na trwałym nośniku:

a) informację o tym, że podróżny ma prawo otrzymać zwrot kosztów w terminie 14 dni i nie jest zobowiązany do przyjęcia bonu;

b) wartość bonu;

c) kwotę wynikającą z prawa podróżnego do zwrotu kosztów oraz informację, że kwota ta jest objęta ochroną na wypadek niewypłacalności organizatora;

d) informację o tym, że bon może zostać wykorzystany w całości lub w części oraz że można go wykorzystać do opłacenia dowolnej usługi turystycznej oferowanej przez organizatora, a także, że w przypadku gdy bon zostaje wykorzystany do zarezerwowania pojedynczej usługi turystycznej, taka umowa nie będzie objęta ochroną przewidzianą w niniejszej dyrektywie;

e) okres ważności bonu;

f) informację o tym, że bon może zostać przeniesiony tylko jeden raz i że przeniesienie nie podlega jakiegokolwiek opłacie;

g) informację o tym, że jeżeli przed upływem okresu ważności bonu nie zostanie on wykorzystany w pełnej kwocie wynikającej z prawa podróżnego do zwrotu kosztów, podróżny automatycznie otrzyma pozostałą część kwoty wynikającej z tego prawa do zwrotu kosztów w terminie 14 dni od upływu tego okresu ważności, bez konieczności złożenia uprzedniego wniosku.

5. Bon wydawany jest na trwałym nośniku i zawiera informacje wymienione w ust. 4 lit. b)–g) przedstawione w jasny i zrozumiały sposób. Podaje się na nim również nazwę handlową organizatora, informacje, które podróżni są zobowiązani przekazać organizatorowi, aby przeniesienie na inną osobę było ważne, oraz datę rozpoczęcia i zakończenia okresu ważności.

6. Okres ważności bonu wynosi maksymalnie 12 miesięcy od dnia, w którym podróżny w wyraźny sposób zgodzi się na przyjęcie bonu zgodnie z ust. 4. Ten okres ważności może zostać tylko jeden raz przedłużony o maksymalnie 12 miesięcy, pod warunkiem że obie strony udzielą na to przedłużenie wyraźnej zgody, która zostanie zapisana na trwałym nośniku.

7. Prawo podróznego do zwrotu kosztów zawiesza się na okres ważności bonu, pod warunkiem że podróżny otrzymał informacje, o których mowa w ust. 4 i w wyraźny sposób zgodził się na przyjęcie bonu zamiast zwrotu kosztów, co zostało zapisane na trwałym nośniku. W każdej chwili przed wykorzystaniem bonu lub wygaśnięciem jego ważności strony mogą uzgodnić dokonanie pełnego lub częściowego zwrotu kosztów. Prawo podróznego do zwrotu kosztów wygasa w momencie wykorzystania bonu w pełnej kwocie wynikającej z tego prawa do zwrotu.

8. Zawieszenie prawa podróznego do zwrotu kosztów kończy się:

a) po upływie okresu ważności bonu, jeżeli bon nie został wykorzystany w pełnej kwocie wynikającej z prawa podróznego do zwrotu kosztów; lub

b) jeżeli przed upływem okresu ważności bonu strony uzgodnią zwrot pozostałej kwoty wynikającej z prawa podróznego do zwrotu kosztów; lub

c) w przypadku niewypłacalności organizatora.

9. Organizator zwraca koszty podróżnemu bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż 14 dni po zakończeniu zawieszenia prawa podróznego do zwrotu kosztów, zgodnie z ust. 8 lit. a) i b), bez konieczności złożenia przez podróżnego uprzedniego wniosku.

10. Podróżni mogą przenieść bon tylko jeden raz. Przeniesienie jest ważne wyłącznie w przypadku, jeżeli podróżny, który przenosi bon, poinformuje organizatora na trwałym nośniku o przeniesieniu i przekaze mu dane osobowe osoby przejmującej niezbędne do realizacji przez nią bonu lub otrzymania zwrotu po upływie okresu jego ważności. Organizator potwierdza przeniesienie bonu bez zbędnej zwłoki na trwałym nośniku. Organizatorzy nie mogą pobierać żadnych opłat za przeniesienie.”;

10) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 16a

Rozpatrywanie skarg

1. Organizator zapewnia, aby łatwo było się z nim skontaktować za pośrednictwem punktów kontaktowych wskazanych zgodnie z art. 7 ust. 2 lit. d) i aby był w stanie skutecznie odpowiadać na zapytania podróżnych lub zapytania składane w ich imieniu, w szczególności na zapytania związane z udzielaniem pomocy na podstawie art. 16, w przypadku gdy podróżny znajduje się w trudnej sytuacji, lub dotyczące wszelkich niezgodności występujących w trakcie realizacji imprezy turystycznej oraz związanych z nią środków zaradczych, o których mowa w art. 13.

2. Organizator wprowadza również rozwiązania służące skutecznemu rozpatrywaniu innych rodzajów skarg niż te, o których mowa w ust. 1.

Organizator potwierdza na trwałym nośniku otrzymanie takich skarg w terminie siedmiu dni od ich otrzymania i udziela podróżnemu uzasadnionej odpowiedzi na trwałym nośniku w terminie 60 dni od daty złożenia skargi.

Państwa członkowskie mogą przewidzieć terminy krótsze niż te, o których mowa w akapicie drugim niniejszego ustępu.

3. O ile organizator nie przyjmie w pełni skargi podróznego, w swojej uzasadnionej odpowiedzi informuje on podróznego o wszelkich mechanizmach ADR na podstawie dyrektywy 2013/11/UE, z których w danej sprawie może skorzystać podróżny.”;

11) art. 17 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 17

Skuteczność i zakres ochrony na wypadek niewypłacalności

1. Państwa członkowskie zapewniają, by organizatorzy prowadzący przedsiębiorstwo na ich terytorium posiadali zabezpieczenie na potrzeby zwrotu wszelkich wpłat dokonanych przez podróżnych lub w ich imieniu na wypadek niewypłacalności organizatora. Zabezpieczenie to musi obejmować ochronę dokonanych wpłat, w przypadku gdy imprezy turystycznej w całości lub w części nie zrealizowano w wyniku niewypłacalności organizatora lub gdy podróżny jest uprawniony do zwrotu kosztów. W przypadku gdy podróżny otrzymuje bon, zabezpieczenie ogranicza się do kwoty wynikającej z prawa podróżnego do zwrotu kosztów. Jeżeli umowa o udział w imprezie turystycznej obejmuje podróż powrotną, organizatorzy mają obowiązek posiadać również zabezpieczenie na potrzeby powrotu podróżnych do kraju. Można zaoferować kontynuację imprezy turystycznej.

Organizatorzy nieprowadzący przedsiębiorstwa w jednym z państw członkowskich, którzy sprzedają lub oferują do sprzedaży imprezy turystyczne w jednym z państw członkowskich lub którzy w jakikolwiek sposób kierują taką działalność do jednego z państw członkowskich, mają obowiązek posiadania zabezpieczenia zgodnie z prawem tego państwa członkowskiego.

2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1, musi być skuteczne i obejmować zasadnie przewidywalne koszty. Obejmuje ono kwoty wpłat dokonanych przez podróżnych lub w ich imieniu z tytułu imprez turystycznych, z uwzględnieniem długości okresu pomiędzy otrzymaniem wszelkich wpłat a zakończeniem imprez turystycznych, jak również szacowanego kosztu powrotu do kraju w przypadku niewypłacalności organizatora. Zabezpieczenie w każdym momencie musi być wystarczające, aby pokryć zwrot kosztów oraz, w stosownych przypadkach, koszty powrotu do kraju. W ramach zabezpieczenia uwzględnia się fakt, że niewypłacalność może zaistnieć w okresie, w którym organizator posiada najwyższe kwoty wpłat. W ramach zabezpieczenia uwzględnia się również wszelkie zmiany w wielkości sprzedaży imprez turystycznych.

3. Aby zapewnić skuteczność ochrony na wypadek niewypłacalności, państwa członkowskie nadzorują środki służące ochronie na wypadek niewypłacalności stosowane przez organizatorów prowadzących przedsiębiorstwo na ich terytorium i monitorują dostępność rozwiązań w tym zakresie.

4. Stosowana przez organizatora ochrona na wypadek niewypłacalności obejmuje podróżnych bez względu na ich miejsce zamieszkania, miejsce rozpoczęcia podróży lub miejsce sprzedaży imprezy turystycznej oraz bez względu na państwo członkowskie, w którym znajduje się podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności.

5. Jeżeli realizacja imprezy turystycznej jest zagrożona na skutek niewypłacalności organizatora, zabezpieczenie udostępnia się bezpłatnie, aby zapewnić powrót podróżnych do kraju oraz – o ile będzie to konieczne – opłacić ich zakwaterowanie przed powrotem do kraju.

6. Podróżni otrzymują zwrot dokonanych wpłat bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż sześć miesięcy po przedłożeniu dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia ich wniosku.

W wyjątkowych i należyście uzasadnionych przypadkach, w tym w sytuacji gdy podmiot lub organ odpowiedzialny za rozpatrzenie wniosku otrzymuje wyjątkowo dużą liczbę wniosków w krótkim czasie lub gdy niewypłacalność organizatora dotyka podróżnych z kilku państw członkowskich, zwrotu wpłat dokonuje się w terminie dziewięciu miesięcy po przedłożeniu niezbędnych dokumentów.

Państwa członkowskie mogą przewidzieć terminy krótsze niż te, o których mowa w akapitach pierwszym i drugim.

7. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku niewypłacalności organizatora podróży byli informowani bez zbędnej zwłoki odpowiednimi kanałami komunikacji co najmniej o:

- a) fakcie niewypłacalności organizatora;
- b) nazwie i danych kontaktowych podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności lub, w stosownych przypadkach, nazwie i danych kontaktowych właściwego organu;
- c) przysługujących im prawach związanych z imprezami turystycznymi, które już się rozpoczęły lub które mogą być wciąż zrealizowane; oraz
- d) dokumentach, które podróżni muszą przedłożyć, aby ubiegać się o zwrot kosztów.

8. Każde państwo członkowskie zapewnia publiczną dostępność i aktualizację wykazów internetowych wszystkich organizatorów i, w stosownych przypadkach, sprzedawców detalicznych prowadzących przedsiębiorstwa na jego terytorium i objętych ochroną na wypadek niewypłacalności na podstawie przepisów krajowych transponujących niniejszą dyrektywę. Państwa członkowskie udostępniają Komisji linki do stron internetowych zawierających ich wykazy, gdy powiadamiają o przepisach krajowych transponujących niniejszą dyrektywę, oraz niezwłocznie informują Komisję o wszelkich zmianach w tych linkach. Komisja udostępnia publicznie na swojej stronie internetowej wykaz tych otrzymanych od państw członkowskich linków. Komisja aktualizuje ten wykaz bez zbędnej zwłoki za każdym razem, gdy państwo członkowskie poinformuje ją o nowym linku.

9. W przypadku gdy jest to uzasadnione z uwagi na wpłaty otrzymywane przez sprzedawców detalicznych, państwa członkowskie mogą wymagać od sprzedawców detalicznych, aby także oni – oprócz organizatorów – wykupili ochronę na wypadek niewypłacalności, bez uszczerbku dla art. 13 ust. 1 akapit drugi.”;

12) w art. 18 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Państwa członkowskie wyznaczają centralne punkty kontaktowe w celu ułatwienia współpracy administracyjnej i sprawowania nadzoru nad organizatorami, którzy prowadzą działalność w różnych państwach członkowskich, oraz w celu wymiany informacji na temat ochrony na wypadek niewypłacalności oraz wszelkich mechanizmów wprowadzonych w celu zapewnienia skuteczności zwrotów kosztów po rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej. Państwa członkowskie przekazują dane kontaktowe tych punktów kontaktowych wszystkim pozostałym państwom członkowskim oraz Komisji.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Centralne punkty kontaktowe udostępniają sobie wzajemnie wszelkie niezbędne informacje na temat swoich krajowych wymogów dotyczących ochrony na wypadek niewypłacalności oraz podmiotu lub podmiotów zapewniających ochronę na wypadek niewypłacalności poszczególnym organizatorom prowadzącym przedsiębiorstwa na ich terytorium.”;

c) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Jeżeli państwo członkowskie ma wątpliwości co do ochrony danego organizatora na wypadek niewypłacalności, zwraca się o wyjaśnienia do państwa członkowskiego prowadzenia przedsiębiorstwa przez tego organizatora. Państwa członkowskie odpowiadają na zapytania innych państw członkowskich tak szybko jak to możliwe, z uwzględnieniem stopnia pilności i złożoności sprawy. W każdym przypadku w pierwszej odpowiedzi podaje się tożsamość organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcy detalicznego oraz podmiotu lub podmiotów zapewniających ochronę na wypadek niewypłacalności. Odpowiedzi tej udziela się nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania zapytania.”;

13) uchyla się rozdział VI, zawierający art. 19;

14) art. 21 ustęp pierwszy otrzymuje brzmienie:

„Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorca ponosił odpowiedzialność za wszelkie błędy spowodowane usterkami technicznymi systemu rezerwacji, które można mu przypisać, oraz w przypadku, gdy przedsiębiorca zgodził się zająć rezerwacją imprezy turystycznej za błędy powstałe podczas procesu rezerwacji.”;

15) art. 22 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 22

Prawo dochodzenia roszczeń i prawo organizatorów do zwrotu kosztów

1. W przypadkach gdy organizator lub, zgodnie z art. 13 ust. 1 akapit drugi lub art. 20, sprzedawca detaliczny wypłaca rekompensatę, przyznaje obniżkę ceny lub spełnia inne obowiązki nałożone na niego na mocy niniejszej dyrektywy, państwa członkowskie zapewniają, by organizator lub sprzedawca detaliczny miał prawo dochodzenia roszczeń od każdej osoby trzeciej, która przyczyniła się do zdarzenia, skutkującego rekompensatą, obniżką ceny lub innymi obowiązkami.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby dostawca usług turystycznych, który odwołał usługę stanowiącą część imprezy turystycznej lub nie wyświadczył tej usługi, zwrócił organizatorowi w terminie siedmiu dni wszelkie wpłaty otrzymane od niego z tytułu takiej usługi. Termin siedmiu dni rozpoczyna bieg następnego dnia po odwołaniu usługi lub w dniu, w którym usługa ta miała zostać wykonana, w zależności od tego, która z tych dat jest wcześniejsza.”;

16) art. 23 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Oświadczenie organizatora imprezy turystycznej, zgodnie z którym działa on wyłącznie jako dostawca usług turystycznych, jako pośrednik lub w jakimkolwiek innym charakterze, lub zgodnie z którym impreza turystyczna nie stanowi imprezy turystycznej, nie zwalnia tego organizatora obowiązków nałożonych na niego na podstawie niniejszej dyrektywy.”;

17) załącznik I zastępuje się tekstem znajdującym się w załączniku do niniejszej dyrektywy;

18) uchyla się załącznik II.

Artykuł 2

Sprawozdanie Komisji oraz przegląd

Do dnia 29 maja 2031 r. Komisja złoży Parlamentowi Europejskiemu oraz Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy. Sprawozdanie to będzie w szczególności zawierało ocenę stosowania art. 5a dyrektywy (UE) 2015/2302, wprowadzonego na podstawie art. 1 pkt 6 niniejszej dyrektywy, i uwzględnione zostaną w nim wpływ dyrektywy na mikroprzedsiębiorstwa oraz małe i średnie przedsiębiorstwa będące organizatorami.

W razie potrzeby sprawozdaniu będą towarzyszyć wnioski ustawodawcze.

Artykuł 3

Transpozycja

1. Państwa członkowskiej przyjmują i publikują do dnia 29 września 2028 r. przepisy niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie powiadamiają o tym Komisję.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia 29 marca 2029 r.

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Sposób dokonywania takiego odniesienia określany jest przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji teksty podstawowych przepisów prawa krajowego, które przyjmują w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Artykuł 4

Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Artykuł 5

Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 29 kwietnia 2026 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

Przewodnicząca

R. METSOLA

W imieniu Rady

Przewodnicząca

M. RAOUNA

ZAŁĄCZNIK

„ZAŁĄCZNIK I

Część A

Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej, jeżeli możliwe jest użycie hiperłącza

NAJWAŻNIEJSZE PRAWA PODRÓŻNYCH

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo XY, jako organizator imprezy turystycznej, [(w stosownych przypadkach na mocy mającego zastosowanie prawa krajowego) i przedsiębiorstwo XZ, jako sprzedawca detaliczny,] ⁽¹⁾ [jest/są] w pełni [odpowiedzialny/odpowiedzialni] za należyłą realizację imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, wpłaty, których dokonują Państwo na rzecz przedsiębiorstwa XY [(w stosownych przypadkach) i przedsiębiorstwa YZ ⁽¹⁾], są objęte ochroną, a jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, Państwa powrót do kraju jest zagwarantowany w przypadku niewypłacalności [tego przedsiębiorstwa / tych przedsiębiorstw ⁽¹⁾].

Więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować, można znaleźć tutaj (należy zamieścić hiperłącze).

Po kliknięciu na hiperłącze podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

Informowanie

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej, w tym informacje o cenie i kwotach wpłat należnych w chwili dokonywania rezerwacji.
- Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem).

Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe

- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej. Przedsiębiorca ten jest organizatorem imprezy turystycznej wskazanym w ramce powyżej oraz w umowie o udział w imprezie turystycznej. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.
- Podróżni, którzy kupili imprezę turystyczną za pośrednictwem sprzedawcy detalicznego (na przykład biura podróży), mogą również kontaktować się z tym sprzedawcą detalicznym w razie problemów lub w celu przekazania wiadomości organizatorowi. Dane kontaktowe sprzedawcy detalicznego są również podane w umowie. W zależności od mającego zastosowanie prawa krajowego, odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej może spoczywać także na sprzedawcy detalicznym.

⁽¹⁾ Państwa członkowskie wybierają właściwą opcję z uwzględnieniem transpozycji dyrektywy.

- Podróżni otrzymają awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, z których mogą skorzystać w celu skontaktowania się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym w trakcie podróży lub wakacji.

Przeniesienie umowy

- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

Wzrost cen

- Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć najpóźniej na 20 dni przed jej rozpoczęciem i jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład ceny paliwa) i o ile taką możliwość wyraźnie przewidziano w umowie. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę i otrzymać zwrot pieniędzy. Jeżeli organizator zastrzega sobie w umowie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do obniżki ceny, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.
- Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu kosztów oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeżeli nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności znacząco wpływają na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.
- Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy podróżni muszą zostać poinformowani o takich opłatach; taka informacja musi się również znaleźć w umowie.

Zwroty kosztów

- Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych wpłat (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy) w ciągu 14 dni, chyba że w tym 14-dniowym terminie strony uzgodnią zastępczą imprezę turystyczną. Za dokonanie zwrotów kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za dokonanie zwrotu kosztów spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.
- Jeżeli zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni organizator oferuje podróżnym bon, który można wykorzystać do opłacenia dowolnej usługi turystycznej oferowanej przez organizatora, podróżni otrzymają informację o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

Problemy podczas podróży lub wakacji

- Organizator jest zobowiązany do rozwiązywania problemów, które pojawiają się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.
- Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie rozwiązania alternatywne bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi turystyczne nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych, z zastrzeżeniem warunków określonych w dyrektywie (UE) 2015/2302.
- Organizator musi udzielić pomocy podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej, oraz w formie umożliwienia porozumiewania się na odległość.

Ochrona na wypadek niewypłacalności

- W przypadku gdy organizator stanie się niewypłacalny, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także wpłaty dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, gwarantuje się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w WX (podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń) ochronę na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług turystycznych.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 przetransponowana do prawa krajowego [hiperłącze]

Część B

Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej w przypadkach innych niż objęte częścią A

NAJWAŻNIEJSZE PRAWA PODRÓŻNYCH

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo XY, jako organizator imprezy turystycznej, [(w stosownych przypadkach na mocy mającego zastosowanie prawa krajowego) i przedsiębiorstwo XZ, jako sprzedawca detaliczny,] ⁽¹⁾ [jest/są] w pełni [odpowiedzialny/odpowiedzialni] za należyłą realizację imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, wpłaty, których dokonują Państwo na rzecz przedsiębiorstwa XY [(w stosownych przypadkach) i przedsiębiorstwa YZ ⁽¹⁾], są objęte ochroną, a jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, Państwa powrót do kraju jest zagwarantowany w przypadku niewypłacalności [tego przedsiębiorstwa/tych przedsiębiorstw ⁽¹⁾].

Poniżej przedstawiono więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować.

⁽¹⁾ Państwa członkowskie wybierają właściwą opcję z uwzględnieniem transpozycji dyrektywy.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

Informowanie

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej, w tym informacje o cenie i kwotach wpłat należnych w chwili dokonywania rezerwacji.
- Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem).

Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe

- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych imprezą turystyczną. Przedsiębiorca ten jest organizatorem imprezy turystycznej wskazanym w ramce powyżej oraz w umowie. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.
- Podróżni, którzy kupili imprezę turystyczną za pośrednictwem sprzedawcy detalicznego (na przykład biura podróży), mogą również kontaktować się z tym sprzedawcą detalicznym w razie problemów lub w celu przekazania wiadomości organizatorowi. Dane kontaktowe sprzedawcy detalicznego są również podane w umowie. W zależności od mającego zastosowanie prawa krajowego, odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej może spoczywać także na sprzedawcy detalicznym.
- Podróżni otrzymają awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, z których mogą skorzystać w celu skontaktowania się z organizatorem lub sprzedawcą detalicznym w trakcie podróży lub wakacji.

Przeniesienie umowy

- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

Wzrost cen

- Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć najpóźniej na 20 dni przed jej rozpoczęciem i jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład ceny paliwa) i o ile taką możliwość wyraźnie przewidziano w umowie. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę i otrzymać zwrot pieniędzy. Jeżeli organizator zastrzega sobie w umowie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do obniżki ceny, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.
- Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeżeli nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności znacząco wpływają na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.

- Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy podróżni muszą zostać poinformowani o takich opłatach; taka informacja musi się również znaleźć w umowie.

Zwroty kosztów

- Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych wpłat (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy) w ciągu 14 dni, chyba że w tym 14-dniowym terminie strony uzgodnią zastępczą imprezę turystyczną. Za dokonanie zwrotu kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za dokonanie zwrotu kosztów spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.
- Jeżeli zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni organizator oferuje podróżnym bon, który można wykorzystać do opłacenia dowolnej usługi turystycznej oferowanej przez organizatora, podróżni otrzymają informacje o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

Problemy podczas podróży lub wakacji

- Organizator jest zobowiązany do rozwiązywania problemów, które pojawiają się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.
- Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie rozwiązania alternatywne bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi turystyczne nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych, z zastrzeżeniem warunków określonych w dyrektywie (UE) 2015/2302.
- Organizator musi udzielić pomocy podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej, oraz w formie umożliwienia porozumiewania się na odległość.

Ochrona na wypadek niewypłacalności

- W przypadku gdy organizator stanie się niewypłacalny, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także wpłaty dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, gwarantuje się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w WX (podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń) ochronę na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług turystycznych.

(adres strony internetowej, pod którym dostępna jest dyrektywa (UE) 2015/2302 przetransponowana do prawa krajowego)

Część C

Standardowy formularz informacyjny w przypadku, gdy organizator przekazuje dane innemu przedsiębiorcy zgodnie z art. 3 pkt 2 lit. b) ppkt (v)

NAJWAŻNIEJSZE PRAWA PODRÓŻNYCH

Jeżeli zawierają Państwo umowę z przedsiębiorstwem AB najpóźniej 24 godziny po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji przez przedsiębiorstwo XY, usługi turystyczne świadczone przez przedsiębiorstwa XY i AB stanowią imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo XY będzie w pełni odpowiedzialne za należyłą realizację imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo XY posiada ochronę w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju, jeżeli przedsiębiorstwo XY stało się niewypłacalne.

Więcej informacji o najważniejszych prawach wynikających z dyrektywy (UE) 2015/2302, w tym o zmianach umowy, odwołaniu usług, zwrocie kosztów, odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy i ochronie na wypadek niewypłacalności, a także o podmiotach, z którymi należy się kontaktować (należy zamieścić hiperłącze).

Po kliknięciu na hiperłącze podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

Informowanie

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat tej imprezy turystycznej, w tym informacje o cenie i kwotach wpłat należnych w chwili dokonywania rezerwacji.
- Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają umowę na trwałym nośniku (np. w formie papierowej lub e-mailem).

Przedsiębiorca odpowiedzialny i punkty kontaktowe

- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych w ramach imprezy turystycznej. Przedsiębiorca ten jest organizatorem imprezy turystycznej wskazanym w ramce powyżej oraz w umowie. Umowa musi zawierać dane kontaktowe organizatora.
- Podróżni otrzymają awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, z których mogą skorzystać w celu skontaktowania się z organizatorem lub biurem podróży.

Przeniesienie umowy

- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inne osoby, z zastrzeżeniem ewentualnej opłaty. Podróżni muszą z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić o tym fakcie organizatora lub, w stosownych przypadkach, sprzedawcę detalicznego.

Wzrost cen

- Cenę imprezy turystycznej można podwyższyć najpóźniej na 20 dni przed jej rozpoczęciem i jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład ceny paliwa) i o ile taką możliwość wyraźnie przewidziano w umowie. Jeżeli wzrost ceny przekracza 8 % ceny imprezy turystycznej, podróżni mogą rozwiązać umowę i otrzymać zwrot pieniędzy. Jeżeli organizator zastrzega sobie w umowie prawo do podwyższenia ceny, podróżni mają prawo do obniżki ceny, jeżeli odnośne koszty się zmniejszą.

Rozwiązanie umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich dokonanych już wpłat, jeżeli którykolwiek z istotnych elementów imprezy turystycznej zmieni się w znaczący sposób lub jeżeli cena imprezy turystycznej wzrośnie o więcej niż 8 %.
- Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed jej rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę przed rozpoczęciem imprezy turystycznej bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie, jeżeli nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności znacząco wpływają na daną podróż lub dane wakacje. Przykłady nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności obejmują klęski żywiołowe, poważne problemy związane z bezpieczeństwem lub zagrożenia dla zdrowia publicznego, co do których można zasadnie oczekiwać, że wpłyną one na realizację imprezy turystycznej.
- Ponadto w każdej chwili przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podróżni mogą rozwiązać umowę, także z przyczyn osobistych, za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą. Przed zawarciem umowy muszą zostać poinformowani o takich opłatach; taka informacja musi się również znaleźć w umowie.

Zwroty kosztów

- Jeżeli organizator lub podróżny odwoła imprezę turystyczną, podróżny musi otrzymać zwrot dokonanych wpłat (w stosownych przypadkach z uwzględnieniem opłat za rozwiązanie umowy) w ciągu 14 dni, chyba że w tym 14-dniowym terminie strony uzgodnią zastępczą imprezę turystyczną. Za dokonanie zwrotów kosztów odpowiada organizator imprezy turystycznej. Jeżeli w sprzedaż imprezy turystycznej był zaangażowany sprzedawca detaliczny, a obowiązujące prawo krajowe tego wymaga, odpowiedzialność za dokonanie zwrotu kosztów spoczywa także na tym sprzedawcy detalicznym.
- Jeżeli zamiast zwrotu kosztów w terminie 14 dni organizator oferuje podróżnym bon, który można wykorzystać do opłacenia dowolnej usługi turystycznej oferowanej przez organizatora, podróżni otrzymają informację o przysługujących im w odniesieniu do takiego bonu prawach i będą mogli zdecydować, czy chcą taki bon przyjąć.

Problemy podczas podróży lub wakacji

- Organizator jest zobowiązany do rozwiązania problemów, które pojawią się podczas realizacji imprezy turystycznej. Podróżni muszą poinformować organizatora o napotkanych problemach.
- Jeżeli istotnych elementów imprezy turystycznej nie można zrealizować zgodnie z ustaleniami, organizator musi zaoferować odpowiednie rozwiązania alternatywne bez dodatkowych kosztów. W przypadku gdy usługi turystyczne nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych, z zastrzeżeniem warunków określonych w dyrektywie (UE) 2015/2302.

- Organizator musi udzielić pomocy podróżnemu, który znajduje się w trudnej sytuacji, na przykład w formie udzielenia informacji o świadczeniach zdrowotnych, władzach lokalnych i pomocy konsularnej, oraz w formie umożliwienia porozumiewania się na odległość.

Ochrona na wypadek niewypłacalności

- W przypadku gdy organizator stanie się niewypłacalny, wpłaty podróżnych zostaną im zwrócone. W niektórych państwach członkowskich także wpłaty dokonywane na rzecz sprzedawców detalicznych objęte są ochroną na wypadek niewypłacalności. Jeżeli organizator lub, w stosownych przypadkach, sprzedawca detaliczny stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje podróż powrotną, gwarantuje się powrót podróżnych do kraju. XY wykupił w WX (podmiot zapewniający ochronę na wypadek niewypłacalności, np. fundusz gwarancyjny lub zakład ubezpieczeń) ochronę na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (dane kontaktowe, w tym nazwa, adres geograficzny, adres poczty elektronicznej i numer telefonu), jeżeli z powodu niewypłacalności XY dojdzie do odmowy świadczenia usług turystycznych.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 przetransponowana do prawa krajowego [hiperłącze]”.
