

**Директива Совета европейского экономического сообщества
о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все
от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (Люксембург)**

Статья 1

Цель настоящей Директивы — сделать более схожими между собой законодательные, регламентирующие и административные распоряжения стран - членов Общего рынка, касающиеся путешествий, отпусков и «поездок, включающих все», продаваемых или предлагаемых для продажи на территории Европейского Экономического Сообщества.

Статья 2

В рамках действия настоящей Директивы ниже перечисленные термины понимаются следующим образом:

1. «Услуги, включающие все» — предварительно намеченное сочетание не менее чем двух ниже перечисленных элементов, продаваемых или предлагаемых для продажи по глобальной цене, если период оказания услуг превышает 24 часа или включает ночь:

- а) транспортные услуги;
- б) услуги проживания;
- в) другие услуги в секторе туризма, не относящиеся к транспорту или к проживанию, составляющие значительную часть «услуг, включающих все».

Раздельное составление счетов-фактур на разные элементы одной и той же «услуги, включающей все» не освобождает организатора или продавца от обязанностей, налагаемых настоящей Директивой.

2. Организатор — лицо, которое регулярно организует «услуги, включающие все» и продает их или предлагает для продажи непосредственно сам или через посредство продавца.

3. Продавец — лицо, которое продает или предлагает для продажи «услуги, включающие все», предложенные организатором.

4. Потребитель — лицо, которое покупает или обязуется купить «услуги, включающие все» (основная договаривающаяся сторона), или любое другое лицо, за счет которого основная договаривающаяся сторона обязуется купить «услуги, включающие все» (прочие бенефициары или выгодоприобретатели), или же любое лицо, которому основная договаривающаяся сторона или один из прочих выгодоприобретателей передает право на получение «услуг, включающих все» (цессионарий или правопреемник).

5. Контракт — соглашение, которое связывает потребителя с организатором и/или продавцом.

Статья 3

1. Любое описание «услуг, включающих все», сделанное организатором или продавцом для потребителя, цена и другие условия, относящиеся к контракту, не должны содержать ложных сведений.

2. Когда потребителю вручают проспект, он должен содержать точно оговоренную цену, а также информацию о следующем:

- а) пункт следования, средства, характеристики и категории используемого транспорта;
- б) размещение в гостинице или в жилье другого типа, его местоположение, категория, уровень комфорта и основные характеристики, его аккредитация и туристская классификация в регламентирующих актах страны — члена Общего рынка, в которую

- предстоит поездка;
- в) предоставление питания (программа питания);
- г) маршрут;
- д) информация общего характера, касающаяся требования к гражданам соответствующей страны или стран-членов относительно паспортов, виз и санитарных процедур, необходимых для поездки и для проживания;
- е) сумма задатка или процент от цены, вносимой в качестве задатка, и срок внесения остальной суммы;
- ж) указание о том, что для предоставления «услуг, включающих все» необходимо минимальное число участников. В подобном случае необходимо указать предельный срок информирования потребителя, если поездка будет аннулирована.
3. Информация, содержащаяся в проспекте, налагает соответствующие обязанности на организатора или продавца, за исключением следующих случаев:
- а) до заключения контракта потребителю сообщили в ясно» форме об изменениях в услугах; это должно быть оговорено в проспекте в понятной и четкой форме;
- б) изменения вносятся вследствие соглашения между сторонами, подписавшими контракт.

Статья 4

1. Прежде чем будет заключен контракт:
- а) организатор и/или продавец должны предоставить потребителю в письменной форме или в любой другой подходящей форме информацию общего характера, касающуюся требований, предъявляемых к гражданам соответствующей страны-члена или стран—членов Общего рынка при оформлении паспортов и виз, в частности информацию относительно сроков их получения, а также относительно санитарных процедур, необходимых для получения разрешения на поездку и на проживание;
- б) до начала поездки организатор и/или продавец должны предоставить потребителю в письменном виде или в любой другой подходящей форме следующую информацию:
- расписание, места остановок и пересадок, место, отведенное туристу, например каюта или койка на корабле, полка в спальном вагоне поезда;
 - название или адрес и номер телефона местного представительства или фамилию представителя организатора и/или продавца; в случае их отсутствия — название, адреса и номера телефона местных учреждений, которые могут помочь потребителю в случае затруднений. Если таких представительств или организаций не существует, то в любом случае у потребителя должен быть номер телефона на случай возникновения трудностей или любая другая информация, которая позволит ему связаться с организатором или продавцом;
 - позволяющую связаться с несовершеннолетним или с местным представителем, ответственным за его пребывание (в случае поездок и пребывания за границей несовершеннолетних);
 - о том, что по желанию потребителя может быть заключен договор о страховании для покрытия расходов по аннулированию контракта со стороны потребителя или же договор страхования для покрытия расходов по возвращению на родину в случае несчастного случая или болезни.
2. Страны — члены Общего рынка должны наблюдать за соблюдением применительно к контрактам следующих принципов:
- а) в зависимости от конкретной «услуги, включающей все» контракт должен содержать пункты, фигурирующие в приложении;
- б) все пункты контракта должны быть изложены письменно в форме, понятной и доступной для потребителя. Потребитель должен ознакомиться с ними до заключения контракта и получить их копию;
- в) положение, содержащееся в подпункте б), не должно препятствовать тому, чтобы

предварительная запись делалась или контракты заключались в запоздалые сроки или в «последний момент».

3. Потребитель, для которого окажется невозможным воспользоваться «услугой, включающей все», может передать свою предварительную запись (сообщив об этом организатору и/или продавцу за разумный срок до отъезда) какому-либо лицу, удовлетворяющему всем требованиям «услуг, включающих все». Лицо, уступающее свои права на «услугу, включающую все», и его правопреемник, или цессионарий несут полную ответственность перед организатором или продавцом, подписавшим контракт, за уплату суммы, которую предстоит уплатить после задатка, а также за возможные дополнительные расходы, к которым приведет подобная передача прав.

4. Цены, установленные в контракте:

а) не подлежат изменению (повышению или понижению), за исключением случаев, когда это предусмотрено в самом контракте и когда там указан точный порядок расчетов только для того, чтобы учесть изменения следующих статей расходов:

расходы на транспорт, включая стоимость горючего;

налоги и сборы для определенных видов услуг, как, например, налоги на приземление самолетов, на посадку и высадку пассажиров в портах и аэропортах;

сборы, взимаемые при обмене валюты, применимые в рассматриваемой «услуге, включающей все»;

б) не должны повышаться в течение 20 дней, предшествующих отъезду.

5. Если до отъезда организатор будет вынужден значительно изменить какой-нибудь важный пункт контракта, например цену, то он должен как можно скорее сообщить об этом потребителю, чтобы дать ему возможность принять соответствующее решение, в частности:

- отказаться от контракта без уплаты неустойки;

- принять дополнительный пункт контракта, в котором будут указаны вносимые изменения и их влияние на цену.

Потребитель должен как можно раньше сообщить организатору или продавцу о своем решении.

6. Если потребитель отказывается от контракта в соответствии с параграфом 5 настоящей статьи или если без какой-либо вины потребителя организатор аннулирует «услугу, включающую все» до отъезда, то потребитель имеет право:

а) воспользоваться другой «услугой, включающей все» эквивалентного или высшего качества, если организатор и/или продавец могут предложить ее ему. Если «услуга, включающая все» будет более низкого качества, то организатор обязан возместить потребителю разницу в цене;

б) получить обратно и как можно раньше всю сумму, уплаченную им в соответствии с контрактом.

В последнем случае, если это указано, он имеет право получить от организатора или продавца согласно законодательству соответствующей страны—члена Общего рынка компенсацию за невыполнение контракта, за исключением нижеперечисленных случаев:

- «услуга, включающая все» была аннулирована по причине числа предварительных заявок, меньшего, чем требуемое минимальное число участников, при условии, что потребитель будет проинформирован об этом в письменной форме не позднее срока, указанного в описании «услуги, включающей все»;

- аннулирование, за исключением излишнего числа предварительных заявок, вызвано форс-мажорными обстоятельствами, т. е. обстоятельствами, аномальными и непредсказуемыми, которых нельзя было избежать, несмотря на все принятые меры.

7. Если после отъезда какая-нибудь важная часть услуг, предусмотренных контрактом, не будет оказана потребителю или же организатор обнаружит, что не может оказать эту часть услуг, то он должен подготовить альтернативные решения без повышения цены за счет потребителя с тем, чтобы «услуга, включающая все» могла продолжаться, а в случае

необходимости компенсировать потребителю разницу в цене между намеченными и оказанными услугами.

Если же никакое альтернативное решение невозможно или если потребитель не соглашается на него по уважительным причинам, то организатор, если это необходимо, предоставляет потребителю без дополнительной платы эквивалентное транспортное средство для возвращения в то место, откуда началась поездка, или в другое место по договоренности, если это полагается.

Статья 5

1. Страны—члены Общего рынка должны принимать все необходимые меры с целью гарантировать, что организатор и/или продавец, заключившие контракт, будет нести перед потребителем ответственность за хорошее выполнение своих обязательств по контракту независимо от того, оказывают ли эти услуги сами организатор и/или продавец или же другие лица, при сохранении обязанности организатора и/или продавца рассчитаться с этими лицами.

2. Что же касается ущерба, нанесенного потребителю в результате невыполнения или плохого выполнения контракта, то государства—члены Общего рынка должны принять все необходимые меры для того, чтобы организатор и/или продавец несли за это ответственность, за исключением тех случаев, когда невыполнение или плохое выполнение имело место не по их вине и не по вине какого-нибудь другого лица, оказывающего услугу, поскольку недостатки в выполнении контракта:

- имели место по вине потребителя;
- имели место по вине третьего лица, постороннего для оказания услуг, предусмотренных контрактом, и носят непредсказуемый и непреодолимый характер;
- вызваны форс-мажорными обстоятельствами, как они определены в параграфе 6 статьи 4, или же происшествием, которое организатор или продавец не могли предвидеть, чтобы избежать последствий.

Что же касается ущерба из-за невыполнения или плохого выполнения отдельных услуг, входящих в «услугу, включающую все», то государства—члены Общего рынка могут постановить, что компенсация должна быть ограничена в соответствии с международными соглашениями, регулирующими эти услуги. Что же касается ущерба не относящегося к телесным повреждениям, нанесенного в результате невыполнения или плохого выполнения отдельных услуг, входящих в «услугу, включающую все», то государства—члены Общего рынка могут постановить, что компенсация может быть ограничена сообразно контракту. Это ограничение не должно быть чрезмерным.

3. Если не считать положений четвертого абзаца параграфа 2 данной статьи, то в контракте не должно быть пунктов, нарушающих положения параграфов 1 и 2 статьи 5.

4. О любом недостатке в выполнении контракта, который потребитель обнаружил непосредственно на месте, необходимо как можно скорее в письменной или другой подходящей форме сообщить соответствующему лицу, оказывающему услуги, а также организатору и/или продавцу. Эту обязанность необходимо зафиксировать в контракте четко.

Статья 6

В случае поступления жалобы организатор и/или продавец или же его местный представитель (если таковой имеется) должны действовать оперативно, чтобы найти соответствующее решение.

Статья 7

Организатор и/или продавец, заключившие контракт, должны представить убедительные доказательства о наличии у них гарантий, позволяющих в случае неплатежеспособности или банкротства обеспечить возврат потребителю уплаченных им сумм и возвращение его на родину.

Статья 8

В секторе, на который распространяется настоящая Директива, государства — члены Общего рынка могут принимать или поддерживать в силе самые строгие распоряжения в целях защиты потребителя.

Статья 9

Государства — члены Общего рынка сообщают Комиссии текст основных распоряжений в области внутреннего права, принимаемых ими для сектора, на который распространяется настоящая Директива. Комиссия знакомит с этими текстами другие страны — члены Общего рынка.

Статья 10

Настоящая Директива адресована государствам — членам Общего рынка.