



Protezzjoni msaħħa tal-UE għal vaganzi b'kollox inkluż

Kif taħdem fil-prattika?

Skeda informattiva | l-1 ta' Lulju 2018

Věra Jourová

Kummissarju għall-Ġustizzja, il-Konsumaturi u l-Ugwaljanza bejn il-Ġeneri



Direttorat Ġenerali
għall-Ġustizzja u
l-Konsumaturi



Protezzjoni ċara għal definizzjoni aħjar tal-arranġamenti tal-ivvjaġġar

Mill-1 ta' Lulju 2018, regoli ġodda tal-UE jiproteġu kważi 120 miljun vjaġġatur li jixtru arranġamenti tal-ivvjaġġar kombinati. Dan **inaqqas id-danni għall-konsumaturi b'madwar EUR 430 miljun fis-sena**. Dan jinkiseb permezz ta':

- **Twessigh tal-kunċett ta' "kollox inkluż" (pakkett)**, li jinkludi b'mod ċar arranġamenti tal-ivvjaġġar personalizzati kombinati;
- **Informazzjoni aktar ċara għall-vjaġġaturi** dwar it-tip ta' prodott tal-ivvjaġġar li qed jixtru u l-livell ta' protezzjoni korrispondenti;
- **Kunċett ġdid ta' "arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta"** li japplika għal kombinazzjonijiet ta' servizzi tal-ivvjaġġar iktar **taħki**, li se jiżguraw li l-pagamenti jkunu protetti f'każ li operatur tas-suq ifalli.



Protezzjoni għal pakketti personalizzati

Thomas ibbukja titjira lejn it-Tajlandja direttament fuq is-sit web tal-linja tal-ajru X. Meta kien qed jibbukja, gie offrut akkomodazzjoni f'lukanda. Huwa għażel iż-żewġ servizzi u fi tmiem il-prenotazzjoni fuq is-sit web tal-linja tal-ajru, huwa gie ċċarġjat prezz totali għaž-żewġ servizzi.

Il-ħabib tiegħu James xtara pakkett irranġat minn qabel offrut minn operatur turistiku Y, li jinkludi akkomodazzjoni fl-istess lukanda u titjira bl-istess linja tal-ajru.

Madankollu, meta jaslu, il-lukanda tkun qed tiġi rinnovata u ma jkunx hemm kmamar disponibbli.

Bir-regoli tas-snin 90...

Skont ir-regoli l-qodma, James seta' jirrikorri għand l-operatur turistiku Y biex isolvi l-problema. Madankollu, hemm incertezza kbira dwar jekk il-vaganza ta' Thomas tiġix ikkunsidrata bħala

pakkett, b'hekk il-linja tal-ajru X ma kellha għalfejn tipprovdi ebda għajjnuna jekk Thomas isib xi problemi fil-lukanda.

Bir-regoli l-godda...

Issa kemm l-operatur turisticu Y u l-linja tal-ajru X huma kkunsidrati organizzaturi ta' pakkett u se jinformat lil James u lil Thomas fiż-żmien tal-prenotazzjoni, bl-użu ta' informazzjoni standardizzata, li l-vjaġġ jew il-vaganza huma kkunsidrati **bħala pakkett skont id-Direttiva tal-UE dwar il-Vjaġġi Kollox Inkluż** u li X u Y huma responsabbli għall-prestazzjoni tas-servizzi kollha tal-ivvjaġġar inklużi fil-pakkett.

James jista' jirrikorri għall-operatur turisticu Y, u bl-istess mod, Thomas jista' jsaqsi lil-linja tal-ajru X biex issolvi l-problema, billi jiżgura li jirċievi l-akkomodazzjoni tal-kwalità miftiehma jew ta' kwalità ogħla.

Protezzjoni għal arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta



F'każ ta' arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta, issa hemm protezzjoni, madankollu dan huwa biss għal sitwazzjonijiet fejn il-fornitur tal-ewwel servizz ifalli, jiġifieri tiġi pprovduta garanzija ta' rimborż u, fejn xieraq, ripatrijazzjoni. Jekk l-isem, l-indirizz tal-posta elettronika u d-dettalji tal-pagamenti jiġu trażmessi mill-ewwel sit web għat-tieni (pakketti "click-through"), tapplika l-protezzjoni shiħa għall-pakketti.

Maria xtrat biljett bir-ritorn għal New York minn sit web tal-linja tal-ajru X għaliha u għas-sieħeb tagħha. Meta l-prenotazzjoni giet ikkonfermata, hija rċeviet stedina biex tibbukkja kamra f'lukanda fi New York permezz ta' link għal sit web tal-prenotazzjoni tal-lukandi. Maria bbukkjat lukanda fis-sit web konness fi żmien 24 siegħa. Waqt li Maria u s-sieħeb tagħha jinsabu fi New York, il-linja tal-ajru X issir insolventi u t-titjira tiġi kkanċellata, għalkemm hi ħallset għaliha fil-mument tal-prenotazzjoni.

Bir-regoli tas-snin 90...

Maria u s-sieħeb tagħha kellhom jagħmlu l-arranġamenti tal-ivvjaġġar tagħhom fi żmien qasir biex jaslu d-dar, iħallsu għalihom u m'humieix intitolati għal rimborż fuq il-flus imħallsa għall-biljetti originali.

Bir-regoli l-godda...

Issa l-vjaġġ huwa kkunsidrat bħala **arranġament tal-ivvjaġġar marbut** u r-ripatrijazzjoni tagħhom hija koperta bil-protezzjoni mill-insolvenza li l-linja tal-ajru X hija obbligata li jkollha.

Id-Direttiva l-gdida tiżgura li meta tirċievi l-link għall-prenotazzjoni tal-lukanda, Maria tiġi informata b'mod ċar u prominenti li t-titjira u l-lukanda ma jikkostitwixxux pakkett u li l-linja tal-ajru m'hijiex se tintervjeni jekk ikun hemm xi problemi fir-rigward tal-akkomodazzjoni.

Protezzjoni addizzjonali għall-vjaġġaturi.

Drittijiet ta' kancellazzjoni b'saħħithom għall-pakketti



Bir-regoli tas-snin 90...

Antonio bbukkja vjaġġ għal Mallorca minn kumpanija tal-vaganzi li tipprovdi vaganzi fi grupp, li jinkludu l-akkomodazzjoni, it-trasport intern, u l-attivitajiet sportivi. Imbagħad, aktar tard matul is-sena, huwa beda impjeg ġdid u ddecieda li mhux se jkun jista' jingħaqad mal-grupp. Skont ir-regoli l-qodma, Antonio kellu l-għażla li jittrasferixxi l-prenotazzjoni tiegħu għal persuna oħra, jew li jikkancelła l-vaganza mingħajr ebda kumpens finanzjarju.

Bir-regoli l-ġodda...

Antonio għad għandu l-għażla li jittrasferixxi l-vaganza tiegħu fuq persuna oħra. Madankollu, issa huwa intitolat ukoll li jikkancelła l-vaganza tiegħu għal kwalunkwe raġuni billi jhallas **ħlas** ta' kancellazzjoni raġonevoli lill-kumpanija tal-vaganzi.



Prezzijiet ġusti u prevedibbli

Bir-regoli tas-snin 90...

Susie bbukkjat vaganza b'kollox inkluż lejn il-Ġappun ma' operatur turistiku. Meta bbukkjat il-vjaġġ, l-operatur turistiku qalilha li l-vjaġġ se jiswa EUR 1,700. Il-kumpanija mbagħad kitbitilha fejn qaltilha li minħabba żidiet fil-prezzijiet taż-żejt u bidliet fir-rata tal-kambju, il-prezz se jiżdied għal EUR 1,850. Ir-regoli l-qodma tal-UE taw dritt ta' kancellazzjoni jekk il-prezz jiżdied b'mod sinifikanti, iżda ma specifikawx meta dan ikun il-każ.

Bir-regoli l-ġodda...

Jekk l-organizzatur tal-pakkett jixtieq iżid il-prezz b'aktar minn 8 %, bħalma hu l-każ f'dan l-eżempju, Susie għandha d-dritt li tikkancelła l-vaganza tagħha mingħajr ħlas.

Benefiċċji addizzjonali għan-negozji

Id-Direttiva l-ġdida tagħmel il-**kompetizzjoni fis-suq tal-ivvjaġġar aktar ġusta**, filwaqt li żżomm l-ispejjeż ta' **konformità raġonevoli għal kulhadd**. In-negozju transfruntier huwa ffaċilitat billi **jiġu stabbiliti regoli komuni madwar l-UE għall-pakketti** dwar l-informazzjoni prekuntrattwali, il-kontenut obbligatorju ta' kuntratti ta' pakketti tal-ivvjaġġar, il-bidliet fil-prezz, id-drittijiet ta' terminazzjoni u d-drittijiet tal-vjaġġgaturi meta xi ħaġa tmur ħażin. Id-Direttiva ġdida introduċiet ukoll sistema ta' **rikonoxximent reċiproku ta' protezzjoni mill-insolvenza**, akkumpanjata minn mekkaniżmu ta' kooperazzjoni strutturat bejn l-Istati Membri.

Aktar armonizzazzjoni u modernizzazzjoni tar-rekwiżiti ta' informazzjoni



Bir-regoli tas-snin 90...

Adventure Tours, organizzatur tal-ivvjaġġar bbażat fil-Polonja, meta jikkunsidra l-pakketti tal-marketing għal vjaġġgaturi fi Stati Membri oħra tal-UE, inkluż onlajn, kellu jikkunsidra r-rekwiżiti ta' informazzjoni differenti fl-Istati Membri kollha fil-mira tiegħu. Kellu wkoll jinforma lill-vjaġġgaturi b'mod speċifiku dwar ir-rekwiżiti tal-viża għall-Istat Membru tagħhom u dwar il-perjodi għall-kisba tal-viża. Adventure Tours kellu wkoll isib regoli nazzjonali differenti rigward aspetti bħall-kontenut tal-kuntratt, bidliet fil-kuntratt, inklużi bidliet fil-prezzijiet u d-drittijiet tal-vjaġġgaturi jekk xi ħaġa tmur ħażin.

Bir-regoli l-ġodda...

Issa, Adventure Tours jista' jopera fuq il-bażi ta' lista uniformi u eżawrjenti ta' rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali u dwar il-kontenut tal-kuntratt tal-pakkett tal-ivvjaġġar. Din tinforma lill-vjaġġgaturi li jużaw pakketti tal-ivvjaġġar dwar id-drittijiet ewlenin permezz ta' mudelli ta' informazzjoni standardizzata inklużi fid-Direttiva l-ġdida. Hija tipprovdi informazzjoni ġenerali dwar ir-rekwiżiti tal-viża fid-destinazzjoni. Hemm regoli uniformi dwar bidliet fil-kuntratt, inklużi bidliet fil-prezzijiet u dwar id-drittijiet tal-vjaġġgaturi meta xi ħaġa tmur ħażin. Adventure Tours, għalhekk, se ssibha aktar faċli li tespandi l-attivitajiet tagħha barra mill-Polonja.

Rikonoxximent reċiproku tal-protezzjoni mill-insolvenza



SunFun Travel, organizzatur tal-vjaġġi bbażat fil-Lussemburgu, uża ajruporti fil-Belġju, Franza, in-Netherlands u l-Ġermanja għat-titjiriet tiegħu u ried joffri l-pakketti tiegħu lill-vjaġġgaturi li jgħixu f'dawn il-pajjiżi. SunFun Travel iffaccja problemi biex l-iskema ta' **ħarsien mill-insolvenza** tiegħu, kuntrattata fil-Lussemburgu, tkun aċċettata minn dawn l-Istati Membri l-oħra. SunFun Travel, għalhekk, sa issa baqa' ma rnexxilux jespandi l-attivitajiet tiegħu 'l barra mil-Lussemburgu.

Bir-regoli l-ġodda...

Issa, SunFun Travel jista' jestendi l-attivitajiet tiegħu barra mil-Lussemburgu aktar faċilment, billi l-Istati Membri jirrikonoxxu l-iskemi ta' protezzjoni mill-insolvenza tal-Istati Membri. L-awtoritajiet ta' sorveljanza fl-Istati Membri l-oħra huma intitolati jircievu l-informazzjoni kollha rilevanti mill-awtoritajiet fil-Lussemburgu rigward il-protezzjoni mill-insolvenza ta' SunFun Travel.