

# ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

**Τα Οργανωμένα Ταξίδια και η Προστασία των  
Καταναλωτών**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Παρουσίαση Νόμου Ν.186(Ι)/2017

**Ο περί των Οργανωμένων Ταξιδιών και  
Συνδεδεμένων Ταξιδιωτικών Διακανονισμών  
Νόμος του 2017**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Ο Νόμος 186(Ι)/2017:

- ✓ Δημοσιεύτηκε στις 22.12.2017 στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας
- ✓ Θα τεθεί σε ισχύ την 01η Ιουλίου 2018
- ✓ Καταργεί τον περί Οργανωμένων Ταξιδιών, Διακοπών και Περιηγήσεων Νόμο του 1998 (Ν. 51(Ι)/1998)



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Νέα Ευρωπαϊκή Οδηγία

**ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2015/2302** ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Αναγκαιότητα νέας οδηγίας

Η Ε.Ε έκρινε απαραίτητη την προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου:

- ✓ στις εξελίξεις της αγοράς
  - **το διαδίκτυο** καθίσταται ολοένα και πιο σημαντικό μέσο για την παροχή ή την πώληση ταξιδιωτικών υπηρεσιών
  - Οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες πλέον δεν συνδυάζονται μόνον ως παραδοσιακά προκαθορισμένα πακέτα, αλλά συχνά συνδυάζονται με **εξατομικευμένο τρόπο**
- ✓ προκειμένου να αρθούν οι ασάφειες και να καλυφθούν τα νομοθετικά κενά
  - Η **ανομοιομορφία του νομοθετικού πλαισίου** στα Κράτη Μέλη δημιουργεί εμπόδια σε όσες επιχειρήσεις επιθυμούν να λειτουργούν διασυνοριακά και μειώνει τις επιλογές των ταξιδιωτών.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικοί Ορισμοί



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικοί Ορισμοί

## πακέτο ή οργανωμένο ταξίδι

Ο συνδυασμός τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών

Περιλαμβάνονται κάποιες προϋποθέσεις **όπως:**

- Σε μία σύμβαση να περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες **ή**
- Σε περίπτωση ξεχωριστών συμβάσεων με τους παρόχους των υπηρεσιών
  - αγοράζονται από ένα μόνο σημείο πώλησης
  - Προσφέρονται σε μια συνολική τιμή
  - διαφημίζονται ή πωλούνται με τον όρο «πακέτο» ή με παρεμφερή όρο



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικοί Ορισμοί

## Συνδεδεμένος ταξιδιωτικός διακανονισμός

η αγορά τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές, η οποία έχει ως αποτέλεσμα τη σύναψη **χωριστών συμβάσεων** με τους παρόχους των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, αν ο έμπορος διευκολύνει:

α) στο πλαίσιο μιας και μόνον επαφής με το σημείο πώλησής του, τη χωριστή επιλογή και χωριστή πληρωμή κάθε ταξιδιωτικής υπηρεσίας · **ή**

β) με στοχευμένο τρόπο, την προμήθεια τουλάχιστον μιας πρόσθετης ταξιδιωτικής υπηρεσίας από άλλον έμπορο όταν η σύμβαση με τον έμπορο αυτόν, συνάπτεται το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικοί Ορισμοί

## Ταξιδιωτική υπηρεσία

- η μεταφορά επιβατών
- η παροχή καταλύματος
- η ενοικίαση οχήματος
- τυχόν άλλες τουριστικές υπηρεσίες που δεν είναι αναπόσπαστο τμήμα των πιο πάνω υπηρεσιών



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Παραδείγματα

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ  
ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy




ConsumerGovCy

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 1


### Here you can view your booking:

• Online cancellation not possible at the moment. Contact your local SAS Customer Contact Center or travel agent.

**Confirmation** Booking confirmation has been sent to: [Send by email](#) [Print](#)

**Booking reference:**   
Change booking  
The booking reference number is needed whenever in contact with SAS  
If your flight is operated by SAS, you can print out and scan the barcode at the SAS Self Service machine at the airport.

**Get Travel Extras** [Reserve Seat](#) [Re-order meals](#) [Extra Baggage](#)  
Extra baggage will be moved to the new flight. Booked meals and seat will not be moved.

**Flight: Thu 30 Mar 2017**  
17:10 - 18:30 SK811 (confirmed)  Oslo, Gardermoen - London, Heathrow (Terminal 2)  
Operated by: Scandinavian Airlines | Aircraft: Boeing 737-800 (Wide body)  
Booking class: SAS Go Light | Baggage allowance: 0 piece(s)/pers

Passenger	Identification at check-in, security control and gate	Frequent flyer program
Adult		Mileage Plus XF420588

Price of this trip	Payment & contact details
Oslo - London	Card used for payment:
<b>Total price:</b> 315.40 GBP Of which includes taxes and carrier-imposed fees: 46.40 GBP	Confirmation has been sent to:
	Contact telephone:

This booking was created: 20 March 2017, 16:14 GMT [Send by email](#) [Print](#)  
Ticket number: Scandinavian Airlines System, Denmark - Norway - Sweden, org.no. 902001-7720 [Save booking to calendar](#)

[Change booking](#) [Start page](#)

Ο ταξιδιώτης ολοκληρώνει κράτηση και πληρωμή αεροπορικού εισιτηρίου στην ιστοσελίδα ενός εμπόρου.

Στη συνέχεια, μέσω της ίδιας ιστοσελίδας, έχει την ευκαιρία να κάνει κράτηση και ξενοδοχείου, η οποία όμως παρέχεται από ιστοσελίδα άλλου εμπόρου, στην οποία ο ταξιδιώτης παραπέμπεται μέσω ενός διαφημιστικού banner που εμφανίζεται στο κάτω μέρος της οθόνης.

Αυτό αποτελεί συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό επειδή πληρούνται οι 2 πιο κάτω προϋποθέσεις:

1. Ο ταξιδιώτης αγοράζει δύο διαφορετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ίδιο ταξίδι, με τη σύναψη χωριστών συμβάσεων με τους παρόχους των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών **και**

2. Ο πρώτος έμπορος διευκολύνει στο πλαίσιο μιας και μόνον επίσκεψης ή επαφής με το σημείο πώλησής του, τη χωριστή επιλογή και χωριστή πληρωμή κάθε ταξιδιωτικής υπηρεσίας από τον ταξιδιώτη.

### BOOK YOUR HOTEL BY 4 APRIL EARN TRIPLE EXTRA POINTS

Check in: Thursday, 30 March 2017 Check out: Saturday, 1 April 2017 - 1 room, 1 adult

 <p><b>The Harrington</b> ★★★★☆ Guest rating 3.9 out of 5 price for 2 nights <b>£233</b></p>	 <p><b>Cheval Phoenix House</b> ★★★★★ Guest rating 4.7 out of 5 price for 2 nights <b>£695</b></p>	 <p><b>Parkwood at Marble Arch</b> ★★★★☆ Guest rating 3.7 out of 5 price for 2 nights <b>£240</b></p>
---	---	--

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 2

Ο ταξιδιώτης έχει ήδη ολοκληρώσει κράτηση και πληρωμή αεροπορικού εισιτηρίου στην ιστοσελίδα ενός εμπόρου την οποία και έχει εγκαταλείψει.

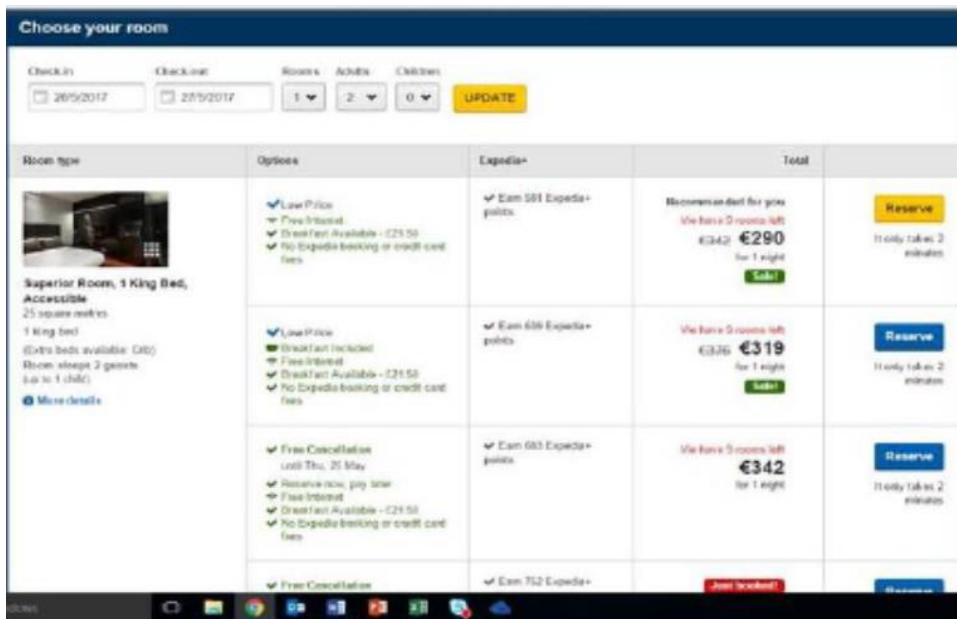
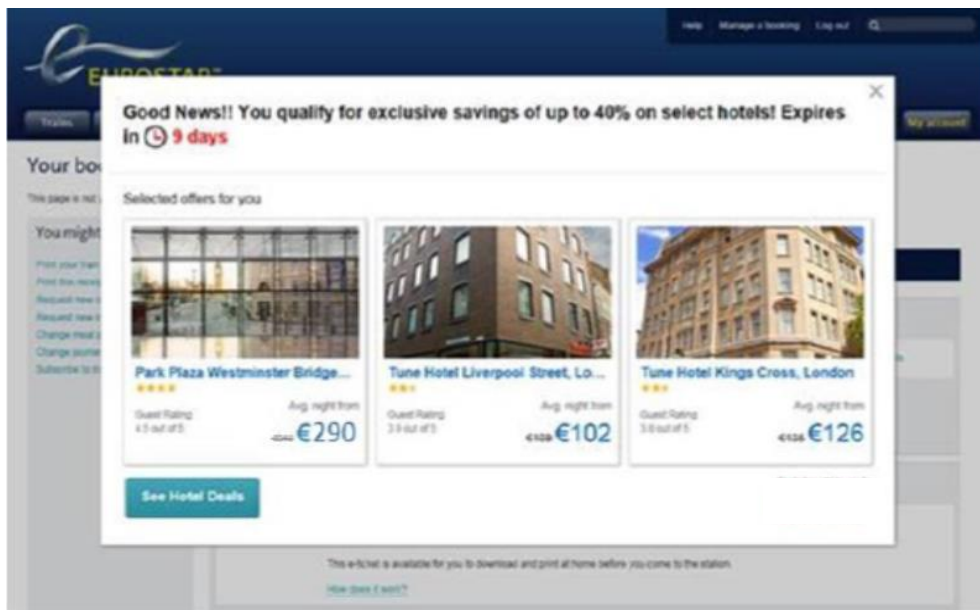
Στη συνέχεια, και σε λιγότερο από 24 ώρες, λαμβάνει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιβεβαίωση της κράτησής του. Στο ίδιο αυτό ηλεκτρονικό μήνυμα, υπάρχει ένα διαφημιστικό banner με το οποίο ο ταξιδιώτης καλείται να προβεί σε κράτηση ξενοδοχείου.

Πατώντας στο διαφημιστικό banner ο ταξιδιώτης μεταφέρεται σε ιστοσελίδα δεύτερου εμπόρου και προβαίνει σε κράτηση ξενοδοχείου.

Αυτό αποτελεί συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό επειδή πληρούνται οι 2 πιο κάτω προϋποθέσεις:

1. Ο ταξιδιώτης αγοράζει δύο διαφορετικές ταξιδιωτικές υπηρεσίες για το ίδιο ταξίδι, με τη σύναψη χωριστών συμβάσεων με τους παρόχους των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών και

2. Ο πρώτος έμπορος έχει διευκολύνει, με στοχευμένο τρόπο, την προμήθεια τουλάχιστον μιας πρόσθετης ταξιδιωτικής υπηρεσίας από άλλον έμπορο και η σύμβαση με τον έμπορο αυτόν, έχει συναφθεί το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας



# Πεδίο Εφαρμογής



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Πεδίο Εφαρμογής

Ο Νόμος δεν εφαρμόζεται

- στα πακέτα και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που καλύπτουν περίοδο μικρότερη των 24 ωρών, εκτός εάν περιλαμβάνεται διανυκτέρευση
- στα πακέτα και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που πραγματοποιούνται περιστασιακά και επί μη κερδοσκοπικής βάσης
- στα πακέτα και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που **αγοράζονται βάσει γενικής συμφωνίας** για τον διακανονισμό επαγγελματικού ταξιδιού μεταξύ εμπόρου και επαγγελματία.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες Οργανωμένα Ταξίδια



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

- Πληροφορίες πριν από τη σύναψη σύμβασης
- Περιεχόμενο της σύμβασης
- Βάρος της απόδειξης



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

Πληροφορίες πριν από τη σύναψη σύμβασης

Οι πληροφορίες αυτές αφορούν:

1. **τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών δηλαδή:**
  - i. τον προορισμό, το δρομολόγιο, τις περιόδους παραμονής με ημερομηνίες, καθώς και τον αριθμό των διανυκτερεύσεων
  - ii. τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες τους, τους τόπους, τις ημερομηνίες και τις ώρες αναχώρησης και επιστροφής, τη διάρκεια και τις ενδιάμεσες στάσεις και ανταποκρίσεις



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

- iii. τον τόπο, τα κύρια χαρακτηριστικά και, κατά περίπτωση, την τουριστική κατηγορία του καταλύματος
- iv. τα παρεχόμενα γεύματα
- v. τις επισκέψεις, τις εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες
- vi. κατά πόσον ταξιδιωτική υπηρεσία θα παρέχεται στο πλαίσιο ομάδας και, αν ναι, όπου αυτό είναι δυνατόν, το κατά προσέγγιση μέγεθος της ομάδας
- vii. τη γλώσσα στην οποία θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες
- viii. εάν το ταξίδι είναι γενικώς κατάλληλο για άτομα με μειωμένη κινητικότητα



# Βασικές Πρόνοιες

Πληροφορίες πριν από τη σύναψη σύμβασης

2. την εμπορική επωνυμία και τη γεωγραφική διεύθυνση του διοργανωτή ή του πωλητή
3. τη συνολική τιμή του πακέτου, συμπεριλαμβανομένων των φόρων
4. τους τρόπους πληρωμής, περιλαμβανομένου οποιουδήποτε ποσού ή ποσοστού της τιμής που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και του χρονοδιαγράμματος για την πληρωμή του υπολοίπου
5. τον ελάχιστο αριθμό ατόμων που απαιτείται για την πραγματοποίηση του πακέτου, καθώς και την προθεσμία, πριν από την έναρξη του πακέτου για την πιθανή ακύρωση του ταξιδιού, εάν ο αριθμός αυτός δεν έχει επιτευχθεί



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

Πληροφορίες πριν από τη σύναψη σύμβασης

6. γενικές πληροφορίες για τις απαιτήσεις για τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, της χώρας προορισμού
7. ενημέρωση σχετικά με τη δυνατότητα του ταξιδιώτη να καταγγείλει τη σύμβαση
8. πληροφορίες σχετικά με την προαιρετική ή υποχρεωτική ασφάλιση



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Περιεχόμενο της σύμβασης

1. Όλες τις πληροφορίες που αναφέρθηκαν πιο πάνω
2. τις ειδικές απαιτήσεις του ταξιδιώτη που αποδέχτηκε ο διοργανωτής
3. ενημέρωση για το ότι ο διοργανωτής:
  - I. είναι υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του πακέτου
  - II. υποχρεούται να παρέχει βοήθεια, αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Περιεχόμενο της σύμβασης

4. το όνομα της οντότητας που παρέχει προστασία κατά της αφερεγγυότητας
5. Τα στοιχεία επικοινωνίας, ενός σημείου επαφής που επιτρέπει στον ταξιδιώτη να επικοινωνήσει με τον διοργανωτή γρήγορα και αποτελεσματικά
6. ενημέρωση για το ότι ο ταξιδιώτης οφείλει να κοινοποιεί οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης
7. όταν συμμετέχουν ανήλικοι, μη συνοδευόμενοι από γονέα ή άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, πληροφορίες που επιτρέπουν την άμεση επαφή με τον ανήλικο ή το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τον ανήλικο
8. πληροφορίες σχετικά με τις υπάρχουσες στη διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών και τους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Βάρος της απόδειξης

Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στο Νόμο, το βάρος απόδειξης το έχει ο έμπορος.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ

- Μεταβίβαση της σύμβασης σε άλλον ταξιδιώτη
- Αλλαγή των τιμών
- Αλλαγή σε άλλους όρους
- Ακύρωση της σύμβασης



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Μεταβίβαση της σύμβασης σε άλλον ταξιδιώτη

- Ο ταξιδιώτης μπορεί μέχρι (7) ημέρες πριν την έναρξη του πακέτου να ειδοποιήσει τον διοργανωτή ότι επιθυμεί να μεταβιβάσει τη σύμβαση σε άλλο ταξιδιώτη.
- Ο διοργανωτής ενημερώνει τον ταξιδιώτη για τα πραγματικά έξοδα που προκύπτουν από την μεταβίβαση, προσκομίζοντας αποδεικτικά στοιχεία.
- Ο ταξιδιώτης οφείλει να καταβάλει στον διοργανωτή τα πραγματικά έξοδα που προκύπτουν από την μεταβίβαση.



# Βασικές Πρόνοιες

## Αλλαγή των τιμών

Προκειμένου ο διοργανωτής να έχει τη δυνατότητα να αυξήσει την τιμή πρέπει να πληρούνται οι πιο κάτω προϋποθέσεις:

1. Να προνοείται στη σύμβαση η πιθανότητα αύξησης
2. Να προνοείται ταυτόχρονα και η πιθανότητα μείωσης της τιμής

Αυξήσεις των τιμών είναι δυνατές **αποκλειστικά και μόνον** ως άμεση συνέπεια αλλαγών σχετικά με τα εξής:

- την τιμή της μεταφοράς επιβατών που προκύπτει από το κόστος των καυσίμων
- το επίπεδο των φόρων
- τις συναλλαγματικές ισοτιμίες



# Βασικές Πρόνοιες

## Αλλαγή των τιμών

**Εάν πληρούνται όλα τα πιο πάνω, πόσο μπορεί να αυξήσει την τιμή ο διοργανωτής;**

- Μέχρι το οκτώ τοις εκατόν (8%) της συνολικής τιμής του πακέτου ο. Εάν η αύξηση υπερβαίνει το 8% ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να ακυρώσει τη σύμβαση, χωρίς να καταβάλει οποιαδήποτε χρέωση

**Ο διοργανωτής θα πρέπει να αιτιολογήσει την αύξηση με τους κατάλληλους υπολογισμούς, το αργότερο είκοσι (20) ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου.**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Αλλαγή σε άλλους όρους

- Προκειμένου ο διοργανωτής να έχει τη δυνατότητα να προβεί σε αλλαγή των όρων της σύμβασης πρέπει αυτό να προνοείται στη σύμβαση.
- Οι αλλαγές θα πρέπει να είναι ασήμαντες.
- Ο διοργανωτής οφείλει να ενημερώσει τον ταξιδιώτη για τις αλλαγές.
- Ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα είτε να τις αποδεχτεί, είτε να ακυρώσει την σύμβαση χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση, εάν οι αλλαγές είναι σημαντικές.



# Βασικές Πρόνοιες

## Ακύρωση της σύμβασης

Εάν ισχύει **μια εκ των τριών** πιο κάτω προϋποθέσεων, ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα **ανά πάσα στιγμή**, πριν την έναρξη του πακέτου, να ακυρώσει τη σύμβαση, **και να λάβει πίσω, το πλήρες ποσό** που έχει καταβάλει στον διοργανωτή, ενώ του δίνεται και το **δικαίωμα διεκδίκησης αποζημίωσης**.

- Εάν πριν από την έναρξη του πακέτου, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, οποιοδήποτε από τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών,
- εάν ο διοργανωτής είχε αρχικά περιλάβει στη σύμβαση κάποιες ειδικές απαιτήσεις που είχε ζητήσει ο ταξιδιώτης και στη συνέχεια αδυνατεί να τις εκπληρώσει
- ο διοργανωτής προτείνει να αυξήσει την τιμή του πακέτου κατά ποσοστό που υπερβαίνει το οκτώ τοις εκατόν (8%).



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Ακύρωση της σύμβασης

Εάν ισχύει η πιο κάτω προϋπόθεση, ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα **ανά πάσα στιγμή**, να ακυρώσει τη σύμβαση, και να λάβει πίσω, το πλήρες ποσό που έχει καταβάλει στον διοργανωτή, **αλλά δεν δικαιούται πρόσθετη αποζημίωση**.

- Σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σ' αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του πακέτου ή επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά των επιβατών στον προορισμό.

Τέτοιες αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις θα μπορούσαν να ήταν το ξέσπασμα κάποιου πολέμου ή άλλα σοβαρά προβλήματα ασφάλειας, όπως η τρομοκρατία, σημαντικοί κίνδυνοι για την ανθρώπινη υγεία όπως η εκδήλωση κρουσμάτων σοβαρής ασθένειας ή φυσικές καταστροφές, όπως πλημμύρες, σεισμοί ή ακραίες καιρικές συνθήκες.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Ακύρωση της σύμβασης

Ακόμα και αν δεν ισχύουν τα πιο πάνω προϋποθέσεις, ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα **ανά πάσα στιγμή**, πριν την έναρξη του πακέτου, να ακυρώσει τη σύμβαση, **καταβάλλοντας όμως κάποιο κόστος** στον διοργανωτή για την ακύρωση.

Σε αυτή την περίπτωση, το κόστος για την ακύρωση θα είναι:

- η τυποποιημένη χρέωση που καθορίζεται στην σύμβαση, με βάση τον χρόνο ακύρωσης της σύμβασης ή
- εάν στη σύμβαση δεν καθορίζεται τυποποιημένη χρέωση ακύρωσής της, το ποσό θα αντιστοιχεί στην τιμή του πακέτου μείον τα έσοδα που θα έχει ο διοργανωτής από την εναλλακτική αξιοποίησή του.



# ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ

- Ευθύνη για την εκτέλεση του πακέτου
- Μείωση της τιμής και αποζημίωση
- Δυνατότητα επικοινωνίας με τον διοργανωτή μέσω του πωλητή
- Υποχρέωση παροχής βοήθειας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Ευθύνη για την εκτέλεση του πακέτου

Ο **διοργανωτής** είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, ανεξάρτητα από το εάν οι υπηρεσίες αυτές πρόκειται να εκτελεστούν από τον διοργανωτή ή από άλλους παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

Εκτέλεση του πακέτου - Ερωτήματα

Τι πρέπει να κάνω αν διαπιστώσω πρόβλημα κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του πακέτου;

**Ενημερώνω τον διοργανωτή χωρίς  
αδικοιολόγητη καθυστέρηση**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

# Βασικές Πρόνοιες

## Εκτέλεση του πακέτου - Ερωτήματα

Τι δικαιώματα έχω σε μια σε τέτοια περίπτωση;

- Εάν ο διοργανωτής **δεν είναι σε θέση να αποκαταστήσει το πρόβλημα** λόγω του ότι η αποκατάσταση είναι αδύνατη, ή συνεπάγεται δυσανάλογες δαπάνες για τον ίδιο τότε ο ταξιδιώτης δικαιούται να λάβει μείωση της τιμής ή αποζημίωση.
- **Εάν η αποκατάσταση δεν είναι αδύνατη**, ούτε συνεπάγεται αδικαιολόγητες δαπάνες, ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καθορίσει στον διοργανωτή εύλογη χρονική προθεσμία προκειμένου να αποκαταστήσει το πρόβλημα. Αν δεν το πράξει εντός αυτής της προθεσμίας τότε ο ταξιδιώτης δικαιούται να προβεί προσωπικά σε ενέργειες ώστε να αποκαταστήσει το πρόβλημα και στη συνέχεια δικαιούται να απαιτήσει αποζημίωση από το διοργανωτή για τις αναγκαίες δαπάνες οι οποίες έχουν προκύψει από τις ενέργειές του.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Εκτέλεση του πακέτου - Ερωτήματα

Τι συμβαίνει σε περίπτωση που μεγάλο ποσοστό των ταξιδιωτικών υπηρεσιών δεν μπορεί να παρασχεθεί;

ο διοργανωτής οφείλει, χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση του ταξιδιώτη, να προσφέρει κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, ισοδύναμης ή ανώτερης ποιότητας από αυτούς που είχαν αρχικά συμφωνηθεί, ώστε το πακέτο να μπορεί να συνεχιστεί.

Εάν δεν υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς ισοδύναμων ή ανώτερων ποιοτικά προτεινόμενων εναλλακτικών διακανονισμών και ως εκ τούτου το πακέτο που οριζόταν στη σύμβαση καταλήγει σε πακέτο κατώτερης ποιότητας, τότε θα πρέπει να προσφέρει κατάλληλη μείωση της τιμής ανάλογη με τη διαφορά κόστους των υπηρεσιών που δεν παρασχέθηκαν



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Εκτέλεση του πακέτου - Ερωτήματα

Είμαι υποχρεωμένος να αποδεχτώ τους εναλλακτικούς αυτούς διακανονισμούς;

Ο ταξιδιώτης έχει δικαίωμα να απορρίψει τους εναλλακτικούς αυτούς διακανονισμούς εάν δεν είναι συγκρίσιμοι προς αυτό που συμφωνήθηκε στη σύμβαση ή αν η προτεινόμενη μείωση της τιμής είναι ανεπαρκής.

Σε αυτή την περίπτωση δικαιούται επίσης μείωση της τιμής ή αποζημίωση.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

# Βασικές Πρόνοιες

## Μείωση της τιμής και αποζημίωση

- Ο ταξιδιώτης δικαιούται **κατάλληλη μείωση της τιμής** για οποιαδήποτε περίοδο έλλειψη συμμόρφωσης, εκτός εάν ο διοργανωτής αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης καταλογίζεται στον ταξιδιώτη.
- Ο ταξιδιώτης δικαιούται να λάβει **κατάλληλη αποζημίωση** από τον διοργανωτή για οποιαδήποτε ζημία υφίσταται λόγω τυχόν έλλειψης συμμόρφωσης, εκτός εάν ο διοργανωτής αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης:
  - καταλογίζεται στον ταξιδιώτη
  - καταλογίζεται σε τρίτο πρόσωπο, ξένο προς το οργανωμένο ταξίδι
  - οφείλεται σε αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις



# Βασικές Πρόνοιες

## Δυνατότητα επικοινωνίας με τον διοργανωτή μέσω του πωλητή

Σε περίπτωση που η αγορά του πακέτου έγινε από πωλητή και όχι από τον ίδιο τον διοργανωτή, ο ταξιδιώτης δύναται να απευθύνει μηνύματα, αιτήματα ή καταγγελίες σχετικά με την εκτέλεση του πακέτου **απευθείας στον πωλητή**, και **ο πωλητής οφείλει να διαβιβάζει αυτά τα μηνύματα**, αιτήματα ή καταγγελίες στον διοργανωτή χωρίς καθυστέρηση.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

# Βασικές Πρόνοιες

## Υποχρέωση παροχής βοήθειας

Ο διοργανωτής οφείλει να παρέχει κατάλληλη συνδρομή, ή βοήθεια, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στον ταξιδιώτη που αντιμετωπίζει πρόβλημα, με την παροχή :

- Κατάλληλων πληροφοριών για τις υγειονομικές υπηρεσίες, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή
- Συνδρομής στον ταξιδιώτη για εξ αποστάσεως επικοινωνία και εξεύρεση εναλλακτικών ταξιδιωτικών διακανονισμών



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

# Βασικές Πρόνοιες

Τί εννοούμε με τον όρο αφερεγγυότητα;

Αφερέγγυος θεωρείται διοργανωτής ο οποίος, για οποιοδήποτε λόγο, αδυνατεί να εκτελέσει το σύνολο ή μέρος των ταξιδιωτικών υπηρεσιών τις οποίες δεσμεύτηκε να εκτελέσει συνάπτοντας σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού με ταξιδιώτη



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Σκοπός της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας

Ο διοργανωτής οφείλει να:

- παρέχει εγγύηση για την επιστροφή του συνόλου των ποσών που έχουν καταβληθεί από τους ταξιδιώτες, στο βαθμό που οι σχετικές υπηρεσίες δεν εκτελούνται λόγω αφερεγγυότητάς του, και
- εφόσον η μεταφορά επιβατών περιλαμβάνεται στη σύμβαση, ο διοργανωτής παρέχει επίσης εξασφάλιση για τον επαναπατρισμό των ταξιδιωτών



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# ΆΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Διοργανωτές που δεν είναι εγκατεστημένοι στην Κύπρο
- Ευθύνη για σφάλματα κρατήσεων



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

[www.consumer.gov.cy](http://www.consumer.gov.cy)



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

# Βασικές Πρόνοιες

## Διοργανωτές που δεν είναι εγκατεστημένοι στην Κύπρο

- Ο Νόμος ρυθμίζει τον τρόπο συνεργασίας μεταξύ της Κυπριακής Δημοκρατίας και των υπολοίπων Κρατών Μέλων για έλεγχο διοργανωτών οι οποίοι **είναι εγκατεστημένοι σε Κράτος Μέλος** και πωλούν πακέτα σε Κύπριους ταξιδιώτες.
- Καθορίζονται οι ενέργειες στις οποίες η ΥΠΚ μπορεί να προβεί σε περίπτωση που διοργανωτής που **είναι εγκατεστημένος εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου** δεν πληρεί τις προϋποθέσεις που καθορίζει ο Νόμος.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Ευθύνη για σφάλματα κρατήσεων

- Ο έμπορος **ευθύνεται** για τυχόν σφάλματα που οφείλονται σε τεχνικά προβλήματα κατά τη διαδικασία κράτησης
- Ο έμπορος **δεν ευθύνεται** για τα σφάλματα κρατήσεων τα οποία καταλογίζονται στον ταξιδιώτη ή προκαλούνται από αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες Συνδεδεμένοι Ταξιδιωτικοί Διακανονισμοί



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Βασικές Πρόνοιες

## Πληροφορίες πριν από τη σύναψη σύμβασης

Έμπορος που διευκολύνει συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς οφείλει να δίνει τις ακόλουθες πληροφορίες στον ταξιδιώτη **πριν** από τη σύναψη της σύμβασης:

- Ότι η ταξιδιωτική υπηρεσία που πρόκειται να του προσφερθεί δεν αποτελεί μέρος πακέτου και ως εκ τούτου δεν θα απολαύει κανενός από τα δικαιώματα που προβλέπει ο Νόμος και τα οποία παρέχονται αποκλειστικά σε πακέτα,
- ότι κάθε πάροχος ταξιδιωτικών υπηρεσιών που αποτελούν τμήμα συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την εκτέλεση της δικής του υπηρεσίας,
- ότι του παρέχεται προστασίας κατά της αφερεγγυότητας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





# Βασικές Πρόνοιες

## Προστασίας κατά της αφερεγγυότητας

Κάθε έμπορος που διευκολύνει συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς θα πρέπει να παρέχει εγγύηση για την επιστροφή όλων των ποσών που λαμβάνει από τους ταξιδιώτες, εφόσον η ταξιδιωτική υπηρεσία που αποτελεί τμήμα συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού δεν εκτελείται λόγω αφερεγγυότητάς του.

Σε περίπτωση που έχει την ευθύνη για τη μεταφορά επιβατών, η εγγύηση θα πρέπει να καλύπτει επίσης και τον επαναπατρισμό του ταξιδιώτη.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Εφαρμογή του Νόμου



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Εφαρμογή του Νόμου

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του Νόμου η οποία:

- Έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του Νόμου και
- Έχει επαρκείς εξουσίες για έρευνα και έλεγχο.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Κυρώσεις



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# Κυρώσεις

## Κυρώσεις για παράβαση του Νόμου

Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία, διαπιστώσει παράβαση του Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

- να διατάσσει τον παραβάτη, να τερματίσει άμεσα την παράβαση και να αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον
- να διατάσσει τον παραβάτη να προβεί σε λήψη διορθωτικών μέτρων
- να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασής
- να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους μέχρι €250.000
- να αποφασίζει ότι σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, θα επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο μέχρι και €5.000 για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης
- να ζητεί με αίτησή της προς το Δικαστήριο την έκδοση διατάγματος.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



**Ευχαριστούμε για την  
προσοχή σας**



**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**





# ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ – ΑΠΟΡΙΕΣ

[ahadjineocleous@mcit.gov.cy](mailto:ahadjineocleous@mcit.gov.cy)

[gmanroyiannis@mcit.gov.cy](mailto:gmanroyiannis@mcit.gov.cy)



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

