



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Δικαιώματα των Καταναλωτών σε σχέση με οργανωμένα ταξίδια διακοπών

Αγαπητά μέλη,

Λαμβάνοντας υπόψη την αυξητική τάση που καταγράφεται στην τελευταία “Έκθεση παραπόνων” για το πρώτο εξάμηνο του 2024 σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, ως προς την κατηγορία «Οργανωμένα ταξίδια» και έχοντας υπόψη τα γεγονότα που εξελίσσονται στην Μέση Ανατολή, καθώς και τις συνεχείς καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων από τις αεροπορικές εταιρείες, σας ενημερώνουμε για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές σε περίπτωση που έχετε προγραμματίσει οργανωμένο ταξίδι διακοπών μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα.

Σύμφωνα με τον ο περί των Οργανωμένων Ταξιδιών και Συνδεδεμένων Ταξιδιωτικών Διακανονισμών Νόμος (Νόμος 186(Ι)/2017), ο διοργανωτής του ταξιδιού υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το πακέτο που προτείνει, όπως πληροφορίες για την μεταφορά, την διαμονή, τη διατροφή, το δρομολόγιο, καθώς και τα θέματα ασφάλισης πριν από την σύναψη της σύμβασης, αλλά και προστασία κατά της αφερεγγυότητας.

Τι ορίζεται ως οργανωμένο ταξίδι;

Το οργανωμένο ταξίδι αποτελεί συνδυασμό τουλάχιστον δύο διαφορετικών τύπων ταξιδιωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών. Οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες που καλύπτονται από το Νόμο είναι οι εξής:

- (α) Η μεταφορά επιβατών,
- (β) Η παροχή καταλύματος,

(γ) Η ενοικίαση μηχανοκίνητου οχήματος,

(δ) Άλλες τουριστικές υπηρεσίες που δεν είναι αναπόσπαστο τμήμα των πιο πάνω.¹

Δικαιώματα καταναλωτών

Σύμφωνα με τον Ν. 186(Ι)/2017, οι καταναλωτές που έχουν συνάψει σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα:

Ακύρωση της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού

Εάν ισχύει μια εκ των πιο κάτω προϋποθέσεων, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα οποιαδήποτε στιγμή, πριν την έναρξη του πακέτου, να ακυρώσει την σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, χωρίς να χρεωθεί οποιοδήποτε κόστος για την ακύρωση και να του επιστραφεί, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, το πλήρες ποσό που έχει καταβάλει στον διοργανωτή:

- α) εάν πριν από την έναρξη του πακέτου, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, οποιοδήποτε από τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, όπως ο προορισμός, το δρομολόγιο, η τουριστική κατηγορία του καταλύματος, τα παρεχόμενα γεύματα, οι εκδρομές κ.α, ή
- β) εάν ο διοργανωτής είχε αρχικά περιλάβει στη σύμβαση κάποιες ειδικές απαιτήσεις που είχε ζητήσει ο καταναλωτής και στη συνέχεια αδυνατεί να τις εκπληρώσει ή
- γ) ο διοργανωτής προτείνει να αυξήσει την τιμή του πακέτου κατά ποσοστό που υπερβαίνει το οκτώ τοις εκατόν (8%), ακόμα και αν η πιθανότητα αύξησης για συγκεκριμένους λόγους προνοούνταν στη σύμβαση.

¹ Δεν εμπίπτουν στην νομοθεσία οι ακόλουθες περιπτώσεις:

(α) Στα πακέτα και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που καλύπτουν περίοδο μικρότερη των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, εκτός εάν περιλαμβάνεται διανυκτέρευση.

(β) Στα πακέτα που προσφέρονται και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που πραγματοποιούνται περιστασιακά και επί μη κερδοσκοπικής βάσης και μόνο σε περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών.

(γ) Στα πακέτα και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που αγοράζονται βάσει γενικής συμφωνίας για το διακανονισμό επαγγελματικού ταξιδιού.

Στις πιο πάνω περιπτώσεις, ο διοργανωτής, εάν έχει τη δυνατότητα μπορεί να προσφέρει στον καταναλωτή υπαλλακτικό πακέτο, ίδιας ποιότητας στην ίδια τιμή, ή κατώτερης ποιότητας σε μειωμένη τιμή. Η απόφαση για το αν θα δεχτείτε το υπαλλακτικό πακέτο εναπόκειται στον καταναλωτή.

Σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων² 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, ο καταναλωτής ανά πάσα στιγμή, πριν την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού, μπορεί να ακυρώσει τη σύμβαση χωρίς να χρεωθεί οποιοδήποτε κόστος για την ακύρωση και να του επιστραφεί, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, το πλήρες ποσό που κατέβαλε στον διοργανωτή χωρίς πρόσθετη αποζημίωση. Νοείται ότι ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή, πριν την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού, να ακυρώσει τη σύμβαση, καταβάλλοντας στον διοργανωτή κάποιο κόστος για την ακύρωση.

Διαδικασία εκτέλεσης του οργανωμένου ταξιδιού

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής διαπιστώσει οποιοδήποτε πρόβλημα κατά την εκτέλεση ταξιδιωτικής υπηρεσίας, όπως είχε συμφωνηθεί στη σύμβαση του οργανωμένου ταξιδιού, θα πρέπει να ενημερώσει αμέσως τον διοργανωτή. Εκεί και όπου ο διοργανωτής δεν μπορεί να αποκαταστήσει το πρόβλημα λόγω του ότι η αποκατάσταση είναι αδύνατη, τότε ο καταναλωτής δικαιούται να καθορίσει στον διοργανωτή εύλογη χρονική προθεσμία προκειμένου να αποκαταστήσει το πρόβλημα. Αν δεν το πράξει εντός αυτής της προθεσμίας, τότε ο καταναλωτής θα πρέπει να προβεί σε προσωπικές ενέργειες για αποκατάσταση του προβλήματος και στην συνέχεια να απαιτήσει αποζημιώσεις από το διοργανωτή.

² Πχ. ξέσπασμα 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

Επιπρόσθετα, εάν ένα μεγάλο ποσοστό των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ως έχει συμφωνηθεί από τη σύμβαση, δεν μπορεί να παρασχεθεί, τότε ο διοργανωτής οφείλει, να προσφέρει στον καταναλωτή κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, ισοδύναμης ή ανώτερης ποιότητας από αυτούς που είχαν αρχικά συμφωνηθεί, ώστε το πακέτο να μπορεί να συνεχιστεί, χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση του καταναλωτή. Εάν δεν υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς ισοδύναμων ή ανώτερων ποιοτικά προτεινόμενων εναλλακτικών διακανονισμών και ως εκ τούτου το πακέτο ταξιδιού που οριζόταν στη σύμβαση καταλήγει σε πακέτο κατώτερης ποιότητας, τότε ο διοργανωτής θα πρέπει να προσφέρει στον καταναλωτή κατάλληλη μείωση της τιμής ανάλογη με τη διαφορά κόστους των υπηρεσιών που δεν παρασχέθηκαν. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να απορρίψει τους εναλλακτικούς αυτούς διακανονισμούς μόνο εάν δεν είναι συγκρίσιμοι προς αυτό που συμφωνήθηκε στη σύμβαση ή αν η προτεινόμενη μείωση της τιμής είναι ανεπαρκής. Σε αυτή την περίπτωση δικαιούται και πάλι μείωση της τιμής ή αποζημίωση.

Μείωση της τιμής ή καταβολή αποζημίωσης

Ο καταναλωτής δικαιούται σε μείωση της τιμής για οποιαδήποτε περίοδο παρουσιάστηκε πρόβλημα και το οργανωμένο ταξίδι δεν εκτελέστηκε όπως προνοούσε η σύμβαση.

Ο καταναλωτής δεν δικαιούται αποζημίωση σε περίπτωση που ο ίδιος για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο τερματίσει την σύμβαση. Επιπρόσθετα, ο καταναλωτής δεν δικαιούται σε αποζημίωση εάν ο διοργανωτής αποδείξει ότι η ύπαρξη του προβλήματος καταλογίζεται στον καταναλωτή, ή σε τρίτο πρόσωπο το οποίο δεν έχει σχέση με την παροχή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ή οφείλεται σε αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις.

Σύμφωνα με τον Ν. 186(Ι)/2017, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει μείωση της τιμής ή αποζημίωση μέχρι και δύο (2) χρόνια μετά την παρουσίαση του προβλήματος.

Μεταβίβαση της σύμβασης σε άλλο ταξιδιώτη

Ο καταναλωτής μπορεί να μεταβιβάσει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού σε άλλο πρόσωπο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) το άτομο στου οποίου θα γίνει μεταβίβαση πληροί τα κριτήρια που περιέχονται στη σύμβαση,

β) παρέχετε άμεσα, τουλάχιστο επτά (7) ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου, σχετική ενημέρωση του διοργανωτή,

γ) και τα δύο μέρη φέρουν την ευθύνη για καταβολή ολόκληρου του χρηματικού ποσού στον διοργανωτή,

δ) και τα δύο μέρη οφείλουν να καταβάλουν στον διοργανωτή οποιαδήποτε πραγματικά έξοδα έχουν προκύψει από την μεταβίβαση της σύμβασης, αφού ο διοργανωτής ενημερώσει ποιο είναι το πραγματικό κόστος αυτών των εξόδων και προσκομίσει σχετικά αποδεικτικά έγγραφα όπως είναι τιμολόγια ή αποδείξεις.

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνήσουν με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@katanalotis.org.cy και 22516112, καθώς και με την Γραμμή Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας στο 1429.

08.08.2024