ევროკავშირი საქართველოსთვის
EU4Business

KONRAD ADENAUER STIFTUNG

რა უნდა ვიცოდეთ

ევროპული კანონმდებლობა

ტურიზმის სფეროში

EPRC
Economic Policy Research Center
ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი

სტიგმატი

ტურიზმის სექტორი ევროკავშირში ფართოდ არ რეგულირდება და ძირითადად დამოკიდებულია თვითრეგულირებაზე. მიუხედავად ამისა, ევროკავშირის დონეზე მაინც არსებობს ტურიზმის სფეროსთან დაკავშირებული გარკვეული რეგულაციები, რომელთა ძირითად რეგულირების საგანს წარმოადგენს ტურისტის, როგორც მომხმარებლის უფლებების დაცვა. ტურიზმთან დაკავშირებული ევროპული კანონმდებლობა გავლენას ახდენს ევროკავშირის ყველა მოქალაქესა და ბიზნესზე. კანონმდებლობიდან გამომდინარე, ის, შესაძლოა, ახდენდეს პირდაპირ (მისი სავალდებულო ხასიათიდან გამომდინარე) ან არაპირდაპირ გავლენას (სარეკომენდაციო კანონმდებლობა).

ევროკავშირის ტურიზმთან დაკავშირებული კანონმდებლობა მოიცავს შემდეგ რეგულაციებს:

დირექტივა 2015/2302 მიზნად ისახავს დაარეგულიროს ტურისტული პაკეტები/ტურები, რომლებიც აკმაყოფილებს შემდეგ ორ კრიტერიუმს:

- მთლიანობაში სერვისი ფარავს დროის პერიოდს, რომელიც აღემატება 24 საათს;
- პაკეტები გაყიდულია ინკლუზიურ ფასად.

მას შემდეგ, რაც ინტერნეტმა დაიკავა დიდი როლი ტურისტული პაკეტების გაყიდვაში, წარმოიშვა მთელი რიგი საკანონმდებლო პრობლემები, რომლებიც უკავშირდება გამყიდველთა მხრიდან არაკეთილსინდისიერ ქცევას. დირექტივის მიზანს სწორედ ამ ხარვეზების აღმოფხვრა, გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა და მოგზაურთა უფლებების დაცვა წარმოადგენს.

დირექტივის წესები ვრცელდება მხოლოდ იმ პაკეტებზე, რომლებიც აერთიანებს ქვემოთ ჩამოთვლილიდან მინიმუმ ორი ტიპის სამოგზაურო სერვისებს – ტრანსპორტირება, სასტუმროში განთავსება, მანქანის დაქირავება, გიდის მომსახურება ან სხვა მსგავსი ტიპის სერვისი.

დირექტივის თანახმად, ტურისტული პაკეტის ორგანიზატორი ვალდებულია:

- **მომხმარებელს მიაწოდოს ამომწურავი ინფორმაცია** ბიზნესოპერატორმა მომხმარებელს უნდა აუხსნას ტურისტული პაკეტის დეტალები, წარუდგინოს ზუსტი ინფორმაცია პაკეტის ფასზე და შესაძლო დამატებით ხარჯებზე;
- ორგანიზატორი ვალდებულია, მისცეს მომხამრებელს კომპენსაცია იმ შემთხვევაში, თუ ტურისტული პაკეტის ორგანიზატორი გაკოტრდება პაკეტით გათვალისწინებული მოგზაურობის გამოყენებამდე.
- **პასუხისმგებლობის აღება** ტურისტული პაკეტის ორგანიზატორი პასუხისმგებელია პაკეტში შემავალ ყველა მომსახურებაზე, მიუხედავად იმისა, ვინ არის ამ სერვისის მიმწოდებელი.
- **გაუქმების უფლება** მომხმარებელს შეუძლია გააუქმოს ტურისტული პაკეტი ნებისმიერ დროს, გონივრული საფასურის სანაცვლოდ. მომხმარებელს შეუძლია გააუქმოს ტურისტული პაკეტი ყოველგვარი საფასურის გადახდის გარეშე, თუ დანიშნულების ადგილი გარდაიქმნა სახიფათო ტერიტორიად სხვადასხვა მიზეზების გამო, მაგალითად, ომი ან ბუნებრივი კატასტროფა. მომხმარებელს ასევე შეუძლია სრულიად

უფასოდ გააუქმოს ტურისტული პაკეტი, თუ მისი ფასი საწყისი ფასის 8 %-ზე მეტით გაიზარდა.

- იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი/მოგზაური, ტექნიკური მიზეზების გამო (მაგ, ბუნებრივი კატასტროფა), ვერ ახერხებს უკან დაბრუნებას, ტურის ორგანიზატორმა მომხმარებელს სამი დღის განმავლობაში უნდა მიაწოდოს უფასო საცხოვრებელი.
- ტურისტული პაკეტის ორგანიზატორმა, საჭიროების შემთხვევაში, დახმარება უნდა გაუწიოს მომხმარებელს, მაგალითად, მიაწოდოს ინფორმაცია ჯანმრთელობის სერვისებზე, საკონსულო მონაცემებზე და ა.შ

აღნიშნული დირექტივა ევროკავშირის ყველა ქვეყანაში 2018 წლის 1 ივლისიდან ძალაში შევიდა, თუმცა, იგი არ ვრცელდება ტურებზე, რომლებიც 24 საათზე ნაკლები ხნის განმავლობაში გრძელდება, ასევე ბიზნეს მოგზაურობებზე და არამომგებიან ტურებზე.

დირექტივა 2006/123/EC არეგულირებს ტურისტულ სერვისებს ერთიან ევროპულ ბაზარზე. დირექტივის მიზანია, ხელი შეუწყოს ევროკავშირის ერთიანი ბაზრის ფუნქციონირებას სერვისების მიმართულებით. ამ მიზანს დირექტივა კანონმდებლობის ჰარმონიზაციით, არასაჭირო ადმინისტრაციული ტვირთის შემცირებით, პროტექციონიზმის აღმოფხვრით და ბაზრის გახსნილობის ხელშეწყობით აღწევს.

ტურიზმთან მიმართებაში აღნიშნული დირექტივა საკმაოდ ლიბერალურია. ის საშუალებას აძლევს ევროკავშირში დარეგისტრირებულ ნებისმიერ კომპანიას, მიაწოდოს თავისი სერვისი ევროკავშირის ყველა მომხმარებელს ნებისმიერ წევრ ქვეყანაში. აღნიშული ვრცელდება ტურისტული პაკეტების გამყიდველ ორგანიზაციებზეც. შესაბამისად, დირექტივა ბიზნეს ოპერატორებს უადვილებს კომპანიის დაარსებას და სერვისების მიწოდებას სხვა წევრ ქვეყნებში. ამავდროულად, ის აძლიერებს მომხმარებლის უფლებებს და აძლევს მათ საშუალებას, მიიღონ უფრო მაღალი ხარისხის მომსახურება.

დირექტივა 2008/122/EC არეგულირებს უფრო ხანგრძლივ ტურისტულ სერვისებს (მაგ. რომელთა ხანგრძლივობაც აღემატება ერთ წელს) და თაიმშეარებს (timeshare properties). თაიმშეარი არის სპეციფიკური ტიპის კონტრაქტი, რომლის ხანგრძლივობა განსაზღვრულია ერთ წელზე მეტით, ხოლო მომხმარებელი ყიდულობს უფლებას, გამოიყენოს საცხოვრებელი რამდენჯერმე, ძირითადად, ერთი ან ორი კვირით ერთი წლის განმვალობაში.

დირექტივა განსაზღვრავს მსგავსი ტიპის სერვისებისთვის სპეციალური კონტრაქტების ფორმას (რომელიც მოცემულია დირექტივის დანართში), ავალდებულებს სერვისის მიმწოდებელს, კონტრაქტის ყველა დეტალი მომხმარებელს ევროკავშირის რომელიმე ოფიციალურ ენაზე გააცნოს. ასევე, აძლევს მომხმარებელს 14 დღიანი გაუქმების უფლებას.

დირექტივა 2011/24/EU განსაზღვრავს პაციენტის უფლებას, ხელი მიუწვდებოდეს მაღალი ხარისხის ჯანდაცვაზე, მათ შორის, საზღვრებს მიღმა. დირექტივა საშუალებას აძლევს პაციენტს, ისარგებლოს დაზღვევის მომსახურებით ევროკავშირის წევრ სხვა ქვეყანაში. აღნიშნული დირექტივა შესაძლებელია ჩაითვალოს მნიშვნელოვან მარეგულირებელ დოკუმენტად სამედიცინო ტურიზმის მიმართულებით, თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ მისი რეგულირების

მიზანია ჯანდაცვაზე ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა და არა ტურისტული მიზნები.

აღსანიშნავია, რომ ზემოთ განხილული დირექტივების გარდა, ევროკავშირში ტურიზმის მიმართულებით არსებობს სტანდარტებიც, რომლებიც უფრო მეტადაა მიმართული ტურისტული მომსახურების განვითარებისათვის, ვიდრე დირექტივები ან რეგულაციები. უნდა აღინიშნოს, რომ სტანდარტები არის ნებაყოფლობითი და მათი დანერგვა ხდება მეწარმეების სურვილით.
ტურიზმის სფეროში ამ უტაპისათვის ევროკავშირის სტანდარტების ორგანიზაციის მიერ შემუშავებულია შემდეგი სტანდარტები:

EN 13809:2003 – სტანდარტი ტერმინოლოგიებზე ტურისტული სააგენტოებისა და ტუროპერატორებისთვის. სტანდარტში მოცემულია ტერმინები და მათი განმარტებები, იმისათვის, რომ მსოფლიოს მასშტაბით ტურისტებისათვის უზრუნველყოფილ იქნას ტურისტული ტერმინების ერთნაირად აღქმადობა;

EN 15565:2008 – სტანდარტები პროფესიონალი ტურისტული გიდის გადამზადებისა და კვალიფიკაციის პროგრამებისთვის;

EN ISO 18513:2003 – ტერმინოლოგია სასტუმროებისა და სხვა ტიპის ტურისტული საცხოვრებლებისათვის.

ხაზი უნდა გაესვას იმ ფაქტორს, რომ აღნიშნული სტანდარტები, როგორც საქართველოში, ისე ევროპის ყველა ქვეყანაში, ხელმისაწვდომია შესაბამისი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ.

პროექტს ახორციელებს კონრად ადენაუერის ფონდი ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრთან და ასოციაცია ათინათთან თანამშრომლობით.

The project is implemented by the Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Economic Policy Research Center (EPRC) and Association Atinati.

„წინამდებარე პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის დახმარებით. მის შინაარსზე პასუხისმგებელია ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი (EPRC) და არა კონრად ადენაუერის ფონდი საქართველოში ან მისი პარტნიორი ორგანიზაციები, პუბლიკაციის შინაარსის ევროკავშირის პოზიციად აღქმა დაუშვებელია“.

“This publication has been produced with the assistance of the European Union. Its contents are the sole responsibility of the Economic Policy Research Center (EPRC) and not the Konrad Adenauer Stiftung or its partners and can in no way be taken to reflect the views of the European Union”.

ევროპული კანონმდებლობა **ტურიზმის** სფეროში

სამოქალაქო საზოგადოება –
მცირე და საშუალო ბიზნესის და ევროკავშირთან თავისუფალი ვაჭრობის
მხარდასაჭერად

DCFTA მცირე და საშუალო ბიზნესისთვის / DCFTA for SMEs

მისამართი: თბილისი, ფალიაშვილის ქუჩა 85
ტელ: 032 220 73 05
ელ. ფოსტა: iguruli@eprc.ge