



## Putovanja u paket aranžmanima (2015/2302)

### ČEMU SLUŽI OVA DIREKTIVA?

Njome se nastoji uvesti visoka, jedinstvena razina zaštite potrošača u odnosu na ugovore za putovanja u paket aranžmanima\* i povezane putne aranžmane\*, uzimajući u obzir sve veću upotrebu rezervacija putem interneta.

### KLJUČNE TOČKE

#### Informacije

Organizator ili prodavatelj treba pružiti sljedeće informacije prije potpisivanja ugovora:

- plan putovanja s datumima i brojem uključenih noćenja;
- osigurani prijevoz, uključujući vremena polaska i povratka, zaustavljanja i prometne veze;
- detalje o smještaju;
- plan prehrane;
- posjete ili druge uključene usluge;
- u slučaju grupnog putovanja, informacije o približnoj veličini grupe;
- prema potrebi, jezik turističkih usluga;
- prikladnost putovanja za osobe sa smanjenom pokretljivošću te na zahtjev putnika prikladnost putovanja ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika;
- podatke za kontakt;
- ukupnu cijenu uključujući poreze i sve dodatne troškove;
- načine plaćanje;
- najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket aranžmana i rok za mogući raskid ugovora ako taj broj ne bude dosegnut;
- uvjete odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama te informacije o zdravstvenim formalnostima;
- putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora ili standardnih naknada za raskid ugovora koje zahtijeva organizator;
- neobvezno ili obvezno osiguranje radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći u slučaju nesreće, bolesti ili smrti.

Potvrda ugovora uključivat će i sljedeće:

- posebne zahtjeve putnika koje je organizator prihvatio;
- informaciju o tome da je organizator odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom te da je organizator dužan pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama;
- podatke za kontakt organizacije zadužene za zaštitu u slučaju nesolventnosti te lokalnog predstavnika organizatora ili kontaktnu točku ili bilo koju drugu službu koja putniku omogućuje da brzo i učinkovito stupi u kontakt s organizatorom;
- informaciju da putnik mora prijaviti svaku nesukladnost;
- za djecu bez pratnje roditelja, informacije kojima se omogućuje izravan kontakt s djetetom ili osobom odgovornom za dijete u mjestu boravka djeteta;
- informacije o postupcima za rješavanje pritužbi;
- pravo putnika da ugovor prenese na drugog putnika.

Organizator pravovremeno prije početka paket aranžmana dostavlja putniku potrebne priznanice, vaučere i karte te potrebne informacije o putovanju.

#### **Povećanja cijene**

Povećanja cijene (u većini slučajeva ograničena do 8 %) dopuštena su samo ako je ugovorom izričito pridržana ta mogućnost (u tom slučaju može se tražiti smanjenje cijena) te ako su izravna posljedica:

- troška goriva ili drugih izvora energije;
- povećanja poreza ili naknada trećih osoba;
- deviznih tečajeva.

O svakom povećanju cijene potrebno je obavijestiti najmanje 20 dana prije početka paket aranžmana.

#### **Raskid ugovora**

Kada organizator napravi znatne promjene u odnosu na ugovor ili poveća cijenu za više od 8 %, putnik može, prije početka paket aranžmana, prihvatiti promjenu, prihvatiti zamjenski paket aranžman (jednake vrijednosti) ili ima pravo raskinuti ugovor uz povrat svih plaćanja unutar 14 dana.

Putnik može raskinuti ugovor u bilo koje vrijeme prije početka paket aranžmana (uz plaćanje odgovarajuće naknade).

Putnik isto tako može raskinuti ugovor (bez plaćanja naknade) u slučaju neizbježnih i izvanrednih okolnosti, koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na izvršenje paket aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Putnik ima pravo na puni povrat, ali bez dodatne naknade.

#### **Izvršenje**

Organizator paket aranžmana odgovoran je za izvršenje usluga putovanja iz ugovora, čak i ako ih provode drugi pružatelji. Postoje pravila za neispunjavanje, raskid i naknadu:

- Ako se bilo koja usluga putovanja ne izvrši u skladu s ugovorom, organizator će ispraviti nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako su troškovi nerazmjerni.
- Kada znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti kako je dogovoreno, treba ponuditi odgovarajuće alternativne aranžmane jednake ili veće kvalitete bez dodatnih troškova.
- Ako se zbog „neizbježnih i izvanrednih okolnosti“ ne može osigurati povratak putnika, organizator će platiti trošak smještaja do tri noći.
- Putnik može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora ako nedostatak sukladnosti znatno utječe na izvršenje paketa, a organizator to ne ispravi.

Zemlje EU-a trebaju osigurati da se poruke, zahtjevi ili pritužbe mogu uputiti izravno prodavatelju te da ih prodavatelj prosljedi organizatoru, koji mora pružiti pomoć bez nepotrebnog odlaganja.

Postoji povećana zaštita za putnike u slučaju nesolventnosti organizatora. U zemljama EU-a bit će uspostavljena mreža središnjih kontaktnih točki kako bi se poboljšala međunarodna suradnja.

Direktiva se ne primjenjuje na aranžmane:

- koji obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata i ne uključuju noćenje;
- koji se nude povremeno, na neprofitnoj osnovi i samo ograničenoj skupini putnika;
- koji su kupljeni kao dio općeg sporazuma za putovanja povezana s poslovnom ili profesionalnom djelatnošću.

Zemlje EU-a općenito ne smiju uvoditi propise koji pružaju razinu zaštite putnika koja se razlikuje od ove Direktive. Nove mjere trebaju se primijeniti do 1. srpnja 2018.

Direktiva stavlja izvan snage Direktivu [90/314/EEZ](#) od 1. srpnja 2018.

#### **OTKADA SE DIREKTIVA PRIMJENJUJE?**

Zemlje EU-a trebaju je uključiti u svoje nacionalno pravo do 1. siječnja 2018. Primjenjivat će se od 1. srpnja 2018.

Direktiva je uključena u [Sporazum o Europskom gospodarskom prostoru](#) 22. rujna 2017.

## POZADINA

Za više informacija vidjeti:

- [✉ Putovanja u paket aranžmanima](#) (Europska komisija)

## KLJUČNI POJMOVI

Paket aranžman: u većini slučajeva time se podrazumijeva kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja (npr. let, putovanje vlakom i/ili smještaj) kao dijela istog putovanja, općenito kupljena na istoj prodajnoj točki. Usluge su odabrane prije nego što se putnik odluči na plaćanje te se prodaju po paušalnoj cijeni ili se oglašavaju kao paket aranžman.

Povezani putni aranžman: najmanje dvije vrste usluga putovanja kupljene kao dio istoga putovanja kada postoje zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja. Primjenjuju se:

- kada su zasebne usluge odabrane i kupljene tijekom jednog posjeta prodajnoj točki; ili
- kada je putniku predložena druga usluga putovanja unutar 24 sata od rezervacije prve usluge.

## GLAVNI DOKUMENT

Direktiva (EU) [✉ 2015/2302](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.–33.).

---

**Stranicu održava Europska komisija. Informacije na ovoj stranici ne odražavaju nužno službeno stajalište Europske komisije.**

**Europska komisija ne preuzima nikakvu odgovornost za informacije ili podatke sadržane ili navedene u ovom dokumentu.**

**Pogledajte pravnu obavijest koja se odnosi na propise za autorska prava za europske stranice.**

**S obzirom na povlačenje Ujedinjene Kraljevine iz Europske unije, Komisija ažurira dio sadržaja na ovim stranicama. Ako još uvijek ima sadržaja koji ne odražava povlačenje Ujedinjene Kraljevine, to je nenamjerno te će biti izmijenjeno.**

Posljednji put ažurirano: 10/09/2018