

Izvirna jezikovna različica te strani [\[en\]](#) je bila pred kratkim spremenjena. To jezikovno različico trenutno prevajajo naši prevajalci.

[angleščina](#)

Swipe to change

Paketno potovanje (2015/2302)

KAJ JE NAMEN TE DIREKTIVE?

Njen namen je uvesti visoko in enotno raven varstva potrošnikov na področju pogodb v zvezi s turističnimi paketi* in povezanimi potovalnimi aranžmaji* ob upoštevanju vse večjega števila spletnih rezervacij.

KLJUČNE TOČKE

Informacije

Organizator ali turistični agent mora pred podpisom pogodbe zagotoviti naslednje informacije:

načrt potovanja z datumi in številom vključenih nočitev;

zagotovljen prevoz, vključno s časom odhoda in vrnitve, vmesnimi postanki in povezavami;

podrobni podatki o nastanitvi;

urnik obrokov;

obiski ali druge vključene storitve;

v primeru potovanja v skupini približno velikost skupine;

po potrebi jezik turističnih storitev;

primernost potovanja za osebe z omejeno mobilnostjo in na zahtevo potnika primernost potovanja ali počitnic ob upoštevanju potreb potnika;

kontaktni podatki;

skupna cena, vključno z davki in morebitnimi dodatnimi stroški;

plačilni pogoji;

najmanjše število oseb, potrebno za izvedbo turističnega paketa, in rok za morebitno odpoved iz tega razloga;

potni listi in zahteve za vizume ter informacije o zdravstvenih formalnostih;

potnik lahko kadar koli pred začetkom turističnega paketa odstopi od pogodbe proti plačilu ustrezne odstopnine ali standardnih odstopnin, ki jih zahteva organizator;

prostovoljno ali obvezno zavarovanje za kritje stroškov odstopa od pogodbe s strani potnika ali stroškov pomoči v primeru nesreče, bolezni ali smrti.

Potrditev pogodbe vključuje tudi naslednje:

posebne zahteve potnika, ki jih je organizator sprejel;

informacije, da organizator odgovarja za ustrezno izvedbo vseh potovalnih storitev, vključenih v pogodbo, in da mora zagotoviti pomoč, če ima potnik težave;

kontaktno podatke organizacije, ki zagotavlja varstvo v primeru insolventnosti, ter lokalnega predstavnika organizatorja, kontaktne točke ali druge službe, ki potniku omogoči, da lahko hitro in učinkovito pride v stik z organizatorjem;

informacije, da mora potnik sporočiti vse neskladnosti;

v primeru mladoletnikov brez spremstva informacije, ki omogočajo neposreden stik z mladoletnikom ali odgovorno osebo za mladoletnika v kraju namestitve mladoletnika;

informacije o postopkih za obravnavo pritožb;

pravico potnika, da lahko preneša pogodbo.

Organizator pravočasno pred začetkom turističnega paketa zagotovi potrebne račune, vavčerje in vozovnice ter potrebne potovalne informacije.

Povišanja cen

Povišanja cen (v večini primerov omejena na 8 %) so dovoljena samo, če je v pogodbi izrecno pridržana ta možnost (v tem primeru se lahko zahtevajo tudi znižanja cen) in če so neposredna posledica naslednjega:

cene goriva ali drugih virov energije;

povečanja davkov ali pristojbin, ki jih naložijo tretje stranke;

menjalnih tečajev.

Vsakoršno povišanje cene je treba sporočiti vsaj 20 dni pred začetkom turističnega paketa.

Odstop od pogodbe

Če organizator bistveno spremeni pogodbo ali poveča ceno za več kot 8 %, lahko potnik pred začetkom turističnega paketa sprejme spremembo, sprejme nadomestni turistični paket (enake ali višje vrednosti) ali ima pravico do odstopa od pogodbe in povračila vseh plačil v roku 14 dni.

Potnik lahko od pogodbe odstopi kadarkoli pred začetkom turističnega paketa (ob plačilu ustrezne odstopnine).

Potnik lahko od pogodbe odstopi (brez plačila odstopnine) tudi v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin v kraju potovanja ali neposredni bližini, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali okoliščin, ki znatno vplivajo na prevoz potnikov v kraj potovanja. Potnik je upravičen do celotnega povračila, vendar ne do dodatnega nadomestila.

Izvedba

Organizator je odgovoren za izvedbo potovalnih storitev iz pogodbe, tudi če te storitve izvajajo drugi ponudniki. Obstajajo predpisi glede neskladnosti, odpovedi in nadomestila:

Če storitve niso izvedene v skladu s pogodbo, organizator odpravi neskladnost, razen če to ni mogoče ali vključuje nesorazmerne stroške.

Kadar znatnega dela potovalnih storitev ni mogoče zagotoviti, kot je dogovorjeno, organizator potniku brez dodatnih stroškov ponudi ustrezne nadomestne aranžmaje enakovredne ali višje kakovosti.

Če zaradi „neizogibnih in izrednih“ okoliščin vrnitev potnika ni mogoča, organizator plača stroške nastanitve za največ tri noči.

Potnik lahko odstopi od pogodbe, ne da bi plačal odstopnino, če neskladnost znatno vpliva na izvedbo turističnega paketa in je organizator ne odpravi.

Države EU morajo zagotoviti, da je mogoče sporočila, zahteve ali pritožbe nasloviti neposredno na turističnega agenta, ki jih posreduje organizatorju, ta pa mora brez nepotrebne odlašanja pomagati.

Potniki so deležni obsežnejšega varstva v primeru insolventnosti organizatorja. Zaradi boljšega mednarodnega sodelovanja bo vzpostavljena mreža osrednjih kontaktnih točk v državah EU.

Ta direktiva se ne uporablja za aranžmaje:

ki trajajo manj kot 24 ur, razen če je vključena prenočitev;

ki se ponujajo občasno, na nepridobitni osnovi in le zaključeni skupini potnikov;

ki so bili kupljeni na podlagi splošnega dogovora o potovanju v zvezi s poslovnimi ali poklicnimi dejavnostmi.

Države EU na splošno ne smejo uvesti določb, ki bi zagotavljale drugačno raven varstva potnikov, kot je določena v tej direktivi. Novi ukrepi se morajo začeti uporabljati najpozneje 1. julija 2018.

Direktiva razveljavlja Direktivo [90/314/EGS](#) z učinkom od 1. julija 2018.

OD KDAJ SE TA DIREKTIVA UPORABLJA?

Države EU jo morajo vključiti v nacionalno zakonodajo do 1. januarja 2018. Izvajati se bo začela 1. julija 2018.

Direktiva je bila 22. septembra 2017 vključena v [Sporazum o Evropskem gospodarskem prostoru](#).

OZADJE

Več informacij je na voljo na strani:

[Paketna potovanja](#) (Evropska komisija).

KLJUČNI POJMI

Turistični paket: v večini primerov pomeni kombinacijo vsaj dveh vrst potovalnih storitev (npr. let, potovanje z vlakom in/ali nastanitev) v okviru istega potovanja in se navadno kupi na eni prodajni točki. Storitve so izbrane, preden se potnik strinja, da jih bo plačal, prodajajo se po skupni ceni in se oglašujejo kot „turistični paket“.

Povezan potovalni aranžma: vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljeni v okviru istega potovanja, pri čemer so s posameznimi ponudniki potovalnih storitev sklenjene ločene pogodbe. To velja:

kadar so ločene storitve izbrane in plačane ob enkratnem obisku prodajne točke ali

kadar se potniku ponudi dodatna potovalna storitev v roku 24 ur od rezervacije prve.

GLAVNI DOKUMENT

Direktiva (EU) [2015/2302](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1–33).

Zadnja posodobitev: 10/09/2018

Stran vzdržuje Evropska komisija. Informacije na teh straneh ne izražajo nujno uradnega stališča Evropske komisije. Komisija ne sprejema nobene odgovornosti v zvezi z informacijami in podatki, vsebovanimi ali navedenimi v tem dokumentu. Pravila glede avtorskih pravic spletnih strani EU so navedena v pravnem obvestilu.