

Bruxelles, 21. svibnja 2015.  
(OR. en)

8969/15

---

**Međuinstitucijski predmet:  
2013/0246 (COD)**

---

CONSOM 82  
MI 319  
TOUR 7  
JUSTCIV 119  
CODEC 732

**NAPOMENA**

---

Od: Glavno tajništvo Vijeća

Za: Odbor stalnih predstavnika/Vijeće

---

Predmet: *Priprema za sastanak Vijeća („konkurentnost”) 28. i 29. svibnja 2015.*

Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima i potpomognutim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ

– politički dogovor

---

Prijedlog

**DIREKTIVE 2015/.../EU EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora<sup>1</sup>,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

djelujući u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom<sup>2</sup>,

budući da:

---

<sup>1</sup> SL C, , str.

<sup>2</sup> Stajalište Europskog parlamenta od 12. ožujka 2014. (još nije objavljeno u Službenom listu) i stajalište Vijeća u prvom čitanju od ... (još nije objavljeno u Službenom listu).

- (1) Direktivom Vijeća 90/314/EEZ<sup>3</sup> utvrđuje se niz važnih prava potrošača u vezi s putovanjima u paket aranžmanima, posebno u pogledu obveza obavješćavanja, odgovornosti trgovaca u odnosu na izvršenje usluga paket aranžmana i zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora ili prodavatelja. Međutim, potrebno je uskladiti pravni okvir s događajima na tržištu i time ga bolje prilagoditi unutarnjem tržištu, ukloniti nejasnoće i riješiti probleme vezane uz pravne praznine.
- (2) Turizam ima važnu ulogu u gospodarstvima Unije, a putovanja, odmori i kružna putovanja u paket aranžmanima („paket aranžmani”) imaju znatan udio na tržištu usluga putovanja. Od donošenja Direktive 90/314/EEZ došlo je do znatnih promjena na tom tržištu. Uz tradicionalne distribucijske lance i internet postaje sve važniji medij za ponudu usluga putovanja. Putne se usluge ne kombiniraju samo u obliku tradicionalnih prethodno utvrđenih paket aranžmana, već se te kombinacije često prilagođavaju kupcu. Mnoge od tih kombinacija usluga putovanja nalaze se, pravno gledano, u sivoj zoni ili nisu jasno obuhvaćeni Direktivom 90/314/EEZ. Ovom se Direktivom namjerava prilagoditi područje zaštite tim događajima, poboljšati transparentnost te putnicima i trgovcima pružiti veću pravnu sigurnost.
- (3) Člankom 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da Unija treba pridonositi postizanju visoke razine zaštite potrošača primjenom mjera koje se donose na temelju članka 114. UFEU-a.
- (4) Direktivom 90/314/EEZ državama članicama daju se široka diskrecijska prava u pogledu prijenosa u nacionalno zakonodavstvo; stoga među zakonima država članica i dalje postoje znatne razlike. Pravna rascjepkanost dovodi do većih troškova za poduzeća i smetnji za one koji žele poslovati preko granica te se potrošačima tako sužava izbor.

---

<sup>3</sup> Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990 o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima (SL L 158, 23.6.1990., str. 59.).

- (5) U skladu s člankom 26. stavkom 2. i člankom 49. UFEU-a unutarnje tržište treba obuhvaćati prostor bez unutarnjih granica u kojem su osigurani slobodno kretanje robe i usluga te sloboda poslovnog nastana. Za uspostavljanje stvarnog unutarnjeg potrošačkog tržišta u tom području nužno je uskladiti prava i obveze iz ugovora o putovanju u paket aranžmanu i povezanim putnim aranžmanima, uspostavljajući pravu ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća.
- (6) Potencijali prekograničnog tržišta usluga putovanja u paket aranžmanima u Uniji trenutačno nisu u potpunosti iskorišteni. Neujednačenost u pravilima kojima se štite potrošači u različitim državama članicama putnike iz jedne države članice odvraća od kupovanja paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana u drugoj državi članici te isto tako odvraća organizatore i prodavatelje iz jedne države članice od prodaje takvih usluga u drugoj državi članici. Kako bi se potrošačima i poduzećima omogućilo u potpunosti ostvarivati korist od unutarnjeg tržišta, osiguravajući istovremeno visoku razinu zaštite potrošača u cijeloj Uniji, nužno je dalje uskladiti zakone država članica koji se odnose na paket aranžmane i povezane putne aranžmane.
- (7) Većina su putnika koji kupuju paket aranžmane potrošači u smislu zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača. Istovremeno nije uvijek jednostavno razlikovati potrošače od predstavnika malih poduzeća ili poslovnih ljudi koji putovanja u vezi sa svojim poslom ili zanimanjem rezerviraju istim kanalima kao i potrošači. Za takve je putnike često potrebna slična razina zaštite. Za razliku od toga postoje društva i organizacije koji organiziraju putne aranžmane na temelju općeg sporazuma koji se često sklapa za mnogobrojne putne aranžmane ili na određeno razdoblje, primjerice s putničkom agencijom. Za drugi navedeni tip putnih aranžmana nije potrebna razina zaštite koja je namijenjena potrošačima. Stoga bi se ova Direktiva trebala primjenjivati na osobe na poslovnim putovanjima, među ostalim pripadnike slobodnih zanimanja, samozaposlene ili druge fizičke osobe, kad oni ne organiziraju takva putovanja na temelju općeg sporazuma. Kako bi se izbjegla moguća zamjena s definicijom izraza „potrošač” iz drugog zakonodavstva Unije koje se odnosi na zaštitu potrošača, osobe koje uživaju zaštitu u skladu s ovom Direktivom trebali bi se navoditi kao „putnici”.

- (8) Budući da se usluge putovanja mogu kombinirati na razne načine, primjereno je paket aranžmanima smatrati sve kombinacije usluga putovanja koje imaju značajke koje putnici obično povezuju s paket aranžmanima, posebno ako se različite usluge putovanja povezuju u jedinstven proizvod za čije pravilno izvršenje odgovornost preuzima organizator. U skladu s praksom Suda Europske unije<sup>4</sup> ne bi trebalo biti važno kombiniraju li se usluge putovanja prije kontaktiranja s putnikom ili se to čini na njegov zahtjev, odnosno po njegovu izboru. Ista načela trebala bi se primjenjivati neovisno o tome je li rezerviranje izvršeno u poslovnici putne agencije ili na internetu.
- (9) U svrhu transparentnosti paket aranžmani trebali bi se razlikovati od povezanih putnih aranžmana, kod kojih putne agencije putem interneta ili u poslovnicama putnicima pomažu u nabavi usluga putovanja, čime dolazi do toga da putnik sklapa ugovore s različitim pružateljima usluga putovanja, između ostaloga putem povezanog postupka rezerviranja. Povezani putni aranžmani nemaju značajke paket aranžmana i na njima ne bi bilo primjereno primjenjivati sve obveze koje se primjenjuju na paket aranžmane.

---

<sup>4</sup> Vidi odluku Suda Europske Unije od 30. travnja 2012. u predmetu C-400/00 *Club Tour, Viagens e Turismo SA protiv Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido i Club Med Viagens Ld*, ([2002] ECR I-04051).

- (10) S obzirom na razvoj događaja na tržištu primjereno je nadalje paket aranžmane definirati na temelju alternativnih objektivnih kriterija koji se većinom odnose na način na koji se usluge putovanja prikazuju ili kupuju, a gdje putnici mogu opravdano očekivati da ih se zaštiti ovom Direktivom. To je primjerice slučaj ako se različite usluge putovanja odaberu za isto putovanje ili odmor na jednoj prodajnoj točki prije nego što ih putnik pristane platiti, odnosno u okviru istog postupka rezerviranja ili ako se takve usluge nude, prodaju ili naplaćuju po jedinstvenoj ili ukupnoj cijeni, kao i ako se takve usluge oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket aranžman” ili pod sličnim nazivom kojim se naznačuje bliska povezanost između dotičnih usluga putovanja. Takvi slični nazivi mogli bi na primjer biti „kombinirana ponuda”, „sve uključeno u cijenu” ili „aranžman u koji je sve uključeno”.
- (11) S druge strane, povezane putne aranžmane trebalo bi razlikovati od usluga putovanja koje putnici rezerviraju pojedinačno, često u različito vrijeme, čak za potrebe istog putovanja ili odmora. Povezane putne aranžmane na internetu trebalo bi razlikovati i od povezanih internetskih stranica koje nisu namijenjene sklapanju ugovora s putnikom te od poveznica preko kojih se putnike samo općenito obavješćuje o daljnjim uslugama putovanja, na primjer kada hotel ili organizator događaja na svojoj internetskoj stranici prikaže popis svih operatera koji nude usluge prijevoza do hotela ili mjesta događaja neovisno o rezerviranju ili ako se za oglašavanje na internetskim stranicama služe kolačićima i metapodacima.
- (12) Kupnja samostalne usluge putovanja kao pojedinačne usluge putovanja ne predstavlja paket aranžman niti povezani putni aranžman.

- (13) Trebalo bi utvrditi posebna pravila i za prodavatelje u poslovnica i one na internetu koji putnicima prilikom pojedinačnog posjeta ili kontakta s njihovom prodajnom točkom pomažu sklapati zasebne ugovore s pojedinačnim pružateljima usluga te za prodavatelje na internetu koji primjerice povezanim postupcima rezerviranja na internetu ciljano omogućuju pribavljanje dodatnih usluga putovanja od drugog trgovca, ako se ugovori sklapaju najviše 24 sata nakon potvrde prve usluge putovanja. Takvo omogućavanje često će se temeljiti na komercijalnoj poveznici koja uključuje naknadu, bez obzira na metodu njezina izračuna, primjerice na temelju broja posjeta putem poveznice ili količine prometa, između trgovca koji omogućuje pribavljanje dodatnih usluga putovanja i drugog trgovca. Ova bi se pravila primjerice primjenjivala u slučaju da uz potvrdu rezervacije prve usluge putovanja, npr. leta ili putovanja vlakom, potrošač dobije i ponudu da rezervira drugu uslugu putovanja dostupnu na odabranom odredištu, na primjer smještaj u hotelu, s poveznicom na mjesto rezerviranja drugog pružatelja usluga ili posrednika. Dok takvi aranžmani ne predstavljaju paket aranžmane u smislu ove Direktive na način da je jasno da je odgovornost za usluge putovanja preuzeo jedan organizator, takvi povezani aranžmani predstavljaju alternativni poslovni model koji je često u uskoj konkurenciji s paket aranžmanima.
- (14) Kako bi se osiguralo pošteno tržišno natjecanje i zaštitili potrošači, obveza pružanja dostatnih dokaza o osiguranju povrata prethodno uplaćenih iznosa i povratka putnika u domovinu u slučaju nesolventnosti trebala bi se odnositi i na povezane putne aranžmane.

- (15) Kako bi se putnicima pružila jasnija slika i omogućila bolja upućenost pri donošenju odluka u vezi s različitim vrstama putnih aranžmana u ponudi, primjereno je od trgovaca tražiti da, prije nego što putnik pristane platiti, jasno i lako uočljivo navedu nude li paket aranžman ili povezani putni aranžman te da pruže informacije o tome koja je odgovarajuća razina zaštite. Izjava trgovca o pravnoj naravi proizvoda u području usluga putovanja koji se stavlja na tržište trebala bi odgovarati stvarnoj pravnoj naravi tog proizvoda. Tijela nadležna za provedbu trebala bi intervenirati ako trgovci putnicima ne pružaju točne informacije.
- (16) U svrhu utvrđivanja paket aranžmana ili povezanog putnog aranžmana trebala bi se uzimati u obzir samo kombinacija različitih usluga putovanja, primjerice smještaja, pružanja usluga autobusnog, željezničkog brodskog ili zračnog prijevoza putnicima, kao i [...] iznajmljivanje motornih vozila ili određenih motocikala. Smještaj za potrebe stanovanja, između ostalog za dugoročne jezične tečajeve, ne bi se trebao smatrati smještajem u smislu ove Direktive. Financijske usluge poput putnih osiguranja ne bi se trebale smatrati uslugama putovanja. Osim toga, usluge koje su neodvojivi dio druge usluge putovanja ne bi se same po sebi trebale smatrati uslugama putovanja. To primjerice uključuje prijevoz prtljage u okviru prijevoza putnika, manje usluge prijevoza, kao što su prijevoz putnika kao dio razgledavanja s vodičem ili prijevozi između hotela i zračne luke ili željezničkog kolodvora, obroke, pića i čišćenje u okviru smještaja, pristup objektima na toj lokaciji poput bazena, saune ili teretane koji su uključeni za sve goste hotela. To također znači da se smještaj sam po sebi ne bi se trebao smatrati uslugom putovanja u slučajevima u kojima se, za razliku od slučaja kružnog putovanja, noćenje pruža kao dio cestovnog, željezničkog, brodskog ili zračnog putničkog prijevoza ako je jasno da je glavni element prijevoz.

- (17) Druge turističke usluge koje nisu neodvojivi dio prijevoza putnika, smještaja ili iznajmljivanja motornih vozila ili određenih motocikala mogu primjerice biti ulaznice za koncerte, sportske događaje, izlete ili zabavne parkove, razgledavanja s vodičem, propusnice za skijalište i iznajmljivanje sportske opreme kao što je oprema za skijanje, ili wellness tretmani. Međutim, ako se takve usluge kombiniraju samo s jednom uslugom putovanja druge vrste, na primjer sa smještajem, to bi trebalo dovesti do stvaranja paket aranžmana ili povezanog putnog aranžmana samo ako je njihov udio u ukupnoj cijeni paket aranžmana ili povezanog putnog aranžmana znatan ili ako na neki drugi način predstavljaju glavno obilježje putovanja ili odmora ili se tako oglašavaju. Ako druge turističke usluge sačinjavaju 25 % kombinacije ili više od toga, za te se usluge treba smatrati da predstavljaju znatan dio paket aranžmana ili povezanog putnog aranžmana. Trebalo bi pojasniti da ako se nadodaju druge turističke usluge, primjerice na smještaj u hotelu rezerviran kao pojedinačna usluga, nakon dolaska putnika u hotel, to ne bi trebalo sačinjavati paket aranžman. To ne bi trebalo dovesti do zaobilaženja Direktive na način da organizatori ili prodavatelji putniku ponude da dodatne turističke usluge izabere unaprijed, a sklapanje ugovora za te usluge ponude tek nakon što je započelo izvršavanje prve usluge putovanja.
- (18) Isto bi tako trebalo pojasniti da bi ugovori kojima trgovac putniku nakon sklapanja ugovora daje pravo biranja između različitih vrsta usluga putovanja, kao u slučaju poklon-paketa u okviru paket aranžmana, trebali sačinjavati paket aranžman. Osim toga, kombinacija usluga putovanja trebala bi se smatrati paket aranžmanom ako se ime putnika, detalji o plaćanju i adresa e-pošte prenesu od jednog do drugog trgovca te se ugovori sklope najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge.

- (19) Budući da postoji manja potreba za zaštitom putnika u slučaju kratkih putovanja te kako bi se izbjeglo nepotrebno opterećenje za trgovce, putovanja koja traju kraće od 24 sata i u koja nije uključen smještaj te paket aranžmani ili povezani putni aranžmani koji se nude ili omogućuju povremeno na neprofitnoj osnovi ograničenoj skupini putnika trebali bi se isključiti iz područja primjene ove Direktive. Druga spomenuta skupina može se odnositi primjerice na putovanja koja humanitarne organizacije, sportski klubovi ili škole organiziraju za svoje članove ne više od nekoliko puta godišnje i to bez da ih nude široj javnosti. Odgovarajuće informacije o tom izuzeću trebale bi biti javno dostupne kako bi se osiguralo da su trgovci i putnici primjereno informirani o tome da ti paket aranžmani ili povezani putni aranžmani nisu obuhvaćeni ovom Direktivom.
- (19.a) Države članice trebale bi ostati nadležne, u skladu s pravom Unije, za primjenu odredaba ove Direktive u područjima koja ne ulaze u njezino područje primjene. Stoga u odnosu na ugovore koji ne ulaze u područje primjene ove Direktive države članice mogu zadržati ili uvesti nacionalno zakonodavstvo koje odgovara odredbama ove Direktive ili nekoj od njezinih odredaba. Na primjer, države članice mogu zadržati ili uvesti odgovarajuće odredbe za određene samostalne ugovore o pojedinačnim uslugama putovanja (na primjer iznajmljivanje kuća za odmor) ili za paket aranžmane i povezane putne aranžmane koji se nude na neprofitnoj osnovi ograničenoj skupini putnika i to samo povremeno ili za paket aranžmane i povezane putne aranžmane kojima se obuhvaća razdoblje kraće od 24 sata, a u koje nije uključen smještaj.

- (20) Glavna značajka putovanja u paket aranžmanima jest ta da je za pravilno izvršenje usluga paket aranžmana u cjelini odgovoran jedan trgovac. Prodavatelju, obično agenciji s poslovnicom ili na internetu, bi se trebalo omogućiti djelovanje u svojstvu običnog prodavatelja ili posrednika i osloboditi ga od odgovornosti kao organizatora samo ako u svojstvu organizatora paket aranžmana nastupa drugi trgovac. Odluka o tome nastupa li trgovac kao organizator za dotični paket aranžman trebala bi ovisiti o njegovu sudjelovanju u sastavljanju paket aranžmana kako je definirano ovom Direktivom, a ne o nazivu pod kojim on vodi svoje poslove. Pri razmatranju o tome je li trgovac organizator ili prodavatelj ne bi trebalo biti važno djeluje li taj trgovac na strani ponude ili se predstavlja kao agent koji djeluje za putnika.
- (20.a) Direktivom 90/314/EEZ državama članicama ostavlja se pravo da definiraju bi li prodavatelji, organizatori ili i prodavatelji i organizatori trebali biti odgovorni za pravilno izvršenje paket aranžmana. Ta je fleksibilnost u određenim državama članicama dovela do nejasnoća u pogledu pitanja jesu li trgovci koji su uključeni u paket aranžman odgovorni za izvršenje relevantnih usluga. Stoga bi ovom Direktivom trebalo precizirati da su organizatori odgovorni za izvršenje usluga putovanja uključenih u ugovor, osim ako nacionalno pravo predviđa da se odgovornima smatraju i organizator i prodavatelj.
- (21) U odnosu na paket aranžmane prodavatelji bi zajedno s organizatorom trebali biti odgovorni za pružanje predugovornih informacija. Kako bi se olakšala komunikacija, posebice u prekograničnim slučajevima, putnicima bi trebalo biti omogućeno kontaktirati s organizatorom i preko prodavatelja kod kojeg su kupili paket aranžman.

- (22) Putnici bi trebali dobiti sve potrebne informacije prije kupnje paket aranžmana, bilo da se on prodaje putem sredstava komunikacije na daljinu, u poslovnici ili drugim vrstama distribucije. Pri pružanju takvih informacija trgovac bi trebao uzeti u obzir posebne potrebe putnika koji su osobito osjetljivi zbog životne dobi ili lošeg fizičkog zdravlja, pri čemu je razumno očekivati da je trgovac to mogao predvidjeti.
- (23) Ključne informacije, primjerice glavne značajke usluga putovanja ili cijene, koje se pružaju u oglasima, na organizatorovim internetskim stranicama ili u brošurama kao dio predugovornih informacija trebale bi biti obvezujuće, osim ako organizator pridržava pravo izmjene tih elemenata i ako je putnik o tim promjenama na jasan i lako uočljiv način obaviješten prije sklapanja ugovora. Međutim, s obzirom na nove komunikacijske tehnologije uz koje je lako ažurirati, više ne postoji potreba za utvrđivanjem posebnih pravila o brošurama, dok je primjereno osigurati da se u određenim okolnostima informacije o izmjenama koje utječu na izvršenje ugovora razmjenjuju između stranaka na trajnom mediju tako da budu dostupne za buduće korištenje. Uvijek bi trebalo biti omogućeno mijenjanje predugovornih informacija ako se obje stranke o tome dogovore.

- (24) Obveze informiranja utvrđene u ovoj Direktivi su iscrpne, ali se njima ne bi trebale dovoditi u pitanje obveze informiranja utvrđene u drugom primjenjivom zakonodavstvu Unije<sup>5</sup>.
- (24.a) Organizatori bi trebali pružiti opće informacije o obvezama u vezi s vizama za određenu zemlju. Informacije o približnom razdoblju potrebnom za dobivanje viza mogu se dati u obliku upućivanja na službene informacije u pogledu određene zemlje.
- (25) Uzimajući u obzir posebnosti ugovora o putovanju u paket aranžmanu, trebalo bi utvrditi prava i obveze stranaka u razdoblju prije i poslije početka paket aranžmana, posebno ako se te usluge ne izvršavaju pravilno ili ako se promijene pojedine okolnosti.
- (26) Budući da se paket aranžmani često kupuju puno prije njihova izvršenja, može doći do nepredviđenih događaja. Stoga bi putnik pod određenim uvjetima trebao imati pravo prijenosa paket aranžmana na drugog putnika. U takvim situacijama organizatoru bi trebalo omogućiti nadoknadu troškova, primjerice ako podugovaratelj naplaćuje zamjenu imena putnika ili poništavanje vozne karte i izdavanje nove.

---

<sup>5</sup> Vidi Direktivu 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.) i Direktivu 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.), kao i Uredbu (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koji sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ (SL L 344, 27.12.2005., str. 15.), Uredbu (EZ) br. 1107/2006. Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1), Uredbu (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.), Uredbu (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3.), Uredbu (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1.), te Uredbu (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1.).

- (26.a) Putnicima bi trebalo pružiti i mogućnost raskida ugovora u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, uzimajući u obzir očekivanu i opravdanu uštedu troškova i prihod od pružanja dotičnih usluga putovanja drugom korisniku. Trebali bi imati i pravo na raskid ugovora bez naknade ako na izvršenje usluga iz paket aranžmana znatno utječu neizbježne i izvanredne okolnosti. To može primjerice obuhvaćati rat, druge ozbiljne sigurnosne probleme kao što su terorizam, značajni rizici za ljudsko zdravlje poput izbijanja ozbiljne bolesti na odredištu putovanja ili prirodne katastrofe kao što su poplave, potresi ili vremenski uvjeti zbog kojih je nemoguće sigurno putovati na odredište kako je dogovoreno u ugovoru.
- (27) U posebnim situacijama i organizator bi trebao imati pravo na raskid ugovora prije početka pružanja usluga paket aranžmana bez plaćanja nadoknade, primjerice ako se ne dostigne minimalni broj sudionika uz uvjet da je ta mogućnost predviđena u ugovoru. Organizator bi trebao vratiti sve iznose koji su uplaćeni za paket aranžman.
- (28) U određenim slučajevima organizatorima bi se trebalo dopustiti unošenje jednostranih izmjena u ugovor o putovanju u paket aranžmanu. Međutim putnici bi trebali imati pravo na raskid ugovora ako se predloženim izmjenama bitno mijenja bilo koja glavna značajka usluga putovanja. To primjerice može biti slučaj ako se umanju kakvoća ili vrijednost usluga putovanja. Promjene vremena polaska ili dolaska navedenih u ugovoru treba smatrati značajnima ako bi primjerice putnika dovele u neugodan položaj ili mu stvorile dodatne troškove, primjerice ponovno dogovaranje prijevoza ili smještaja. Povećanje cijena trebalo bi biti moguće samo ako je došlo do promjene u cijeni goriva ili drugih izvora energije za prijevoz putnika, u porezima ili naknadama koje uvodi treća osoba koja nije izravno uključena u izvršenje uključenih usluga putovanja odnosno u deviznim tečajevima koji su relevantni za dotični paket aranžman te ako se u ugovoru izričito zadržava pravo korekcije cijena prema gore ili prema dolje. Ako organizator predloži povećanje cijene od više od 8 %, putnik bi trebao imati pravo raskinuti ugovor.

- (29) Primjereno je utvrditi posebna pravila o pravnoj zaštiti u vezi s nesukladnim izvršenjem ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Putnik bi trebao imati pravo na rješavanje problema, a ako se znatan dio ugovorenih usluga putovanja ne može pružiti, putniku bi se trebala ponuditi alternativna rješenja. Ako organizator ne otkloni nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik bi trebao biti u mogućnosti učiniti to sam i zahtijevati naknadu nužnih troškova. U određenim slučajevima određivanje roka ne bi trebalo biti potrebno, osobito ako ju je potrebno otkloniti odmah. To bi se primjerice primjenjivalo kada zbog kašnjenja autobusa koji osigurava organizator putnik mora ići taksijem kako bi na vrijeme stigao na svoj let. Putnici bi trebali imati i pravo na sniženje cijena, raskid ugovora i nadoknadu štete. Nadoknadom bi se trebala obuhvatiti i nematerijalna šteta, poput naknade za gubitak zadovoljstva u vezi s putovanjem ili odmorom zbog znatnih problema u pogledu izvršavanja odgovarajućih usluga putovanja. Putnik bi trebao biti dužan obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju je zamijetio bez nepotrebnog odgađanja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja. Ako to ne učini, to se može uzeti u obzir prilikom utvrđivanja odgovarajućeg smanjenja cijene ili nadoknade štete ako se takvom obavijesti mogla izbjeći ili umanjiti šteta.

- (30) Kako bi se osigurala dosljednost, primjereno je odredbe ove Direktive uskladiti s međunarodnim konvencijama kojima je obuhvaćeno područje usluga putovanja te sa zakonodavstvom Unije o pravima putnika. Ako je organizator odgovoran za neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, tom organizatoru trebalo bi biti omogućeno pozivati se na ograničenja odgovornosti pružatelja usluga utvrđena u međunarodnim konvencijama kao što je Montrealska konvencija iz 1999. za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu<sup>6</sup>, Konvencija iz 1980. o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF)<sup>7</sup> te Atenska konvenciju iz 1974. o prijevozu putnika i njihove prtljage morem<sup>8</sup>. Ako je zbog neizbježnih i izvanrednih okolnosti nemoguće osigurati pravodoban povratak putnika na mjesto polaska, organizator bi za putnika trebao snositi troškove potrebnog smještaja koji ne premašuje tri noći po putniku, osim ako su duža razdoblja predviđena postojećim ili budućim zakonodavstvom Unije o pravima putnika.

---

<sup>6</sup> Odluka Vijeća 2001/539/EZ od 5. travnja 2001. o zaključku Europske zajednice o Konvenciji za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija) (SL L 194, 18.7.2001., str. 38.).

<sup>7</sup> Odluka Vijeća 2013/103/EU od 16. lipnja 2011. o potpisivanju i sklapanju Sporazuma između Europske unije i Međuvladine organizacije za međunarodni željeznički promet o pristupanju Europske unije Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom iz Vilnusa od 3. lipnja 1999. (SL L 51, 23.2.2013., str. 1).

<sup>8</sup> Odluka Vijeća 2012/22/EU od 12. prosinca 2011. o pristupanju Europske unije Protokolu iz 2002. uz Atensku konvenciju o prijevozu putnika i njihove prtljage morem iz 1974., izuzev njegovih članaka 10. i 11. (SL L 8, 12.1.2012., str. 1.).

- (31) Ovom se Direktivom ne bi trebalo utjecati na pravo putnika na podnošenje zahtjeva u skladu s ovom Direktivom i zakonodavstvom EU-a ili u skladu s međunarodnim konvencijama, tako da će putnici i dalje imati mogućnost svoja potraživanja upućivati organizatoru, prijevozniku ili bilo kojoj drugoj odgovornoj stranci odnosno, prema potrebi, više odgovornih stranaka. Trebalo bi pojasniti da se nadoknada ili smanjenje cijene koji se pružaju u skladu s ovom Direktivom i nadoknada ili smanjenje cijene koji se pružaju u skladu s drugim pravnim aktima trebaju odbiti jedni od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna naknada. Odgovornošću organizatora ne dovodi se u pitanje pravo traženja nadoknade od trećih osoba, uključujući pružatelje usluga.
- (32) Ako se putnik tijekom putovanja ili odmora nalazi u teškoćama, organizator bi trebao biti obavezan pružiti primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja. Takva pomoć trebala bi se sastojati uglavnom od pružanja informacija, prema potrebi, o pitanjima poput zdravstvenih usluga, tijela lokalne vlasti i konzularne pomoći, kao i od praktične pomoći, primjerice u vezi sa sredstvima komunikacije na daljinu i alternativnim rješenjima za putovanje.
- (33) Komisija je u svojoj Komunikaciji od 18. ožujka 2013. naslovljenoj „Zaštita putnika u slučaju nesolventnosti zračnog prijevoznika” utvrdila mjere kako bi se poboljšala zaštita putnika u slučaju nesolventnosti zračnog prijevoznika, uključujući bolju provedbu Uredbe (EZ) br. 1008/2008<sup>9</sup> i Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>10</sup> te suradnju s dionicima iz industrijskog sektora, a u slučaju neuspjeha uzelo bi se u obzir donošenje odgovarajuće zakonodavne mjere. Ta se Komunikacija odnosi na kupovinu pojedinačnog sastavnog dijela, tj. usluga zračnog prijevoza te se njome stoga ne dovode u pitanje postojeća pravila o paket aranžmanima i zakonodavce ne sprečava u donošenju odredaba i u vezi sa zaštitom kupaca suvremenih kombinacija usluga putovanja u slučaju nesolventnosti.

<sup>9</sup> Uredba (EZ) br. 1008/2008 o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3.).

<sup>10</sup> Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1).

- (34) Države članice trebale bi osigurati da putnici koji kupuju paket aranžman uživaju punu zaštitu u slučaju nesolventnosti organizatora. Države članice u kojima organizatori imaju poslovni nastan trebale bi osigurati da oni pruže osiguranje za povrat svih iznosa koji su uplatili putnici te za njihov povratak u domovinu u onoj mjeri u kojoj paket aranžman uključuje prijevoz putnika u slučaju njihove nesolventnosti. Međutim, može se ponuditi nastavak paket aranžmana. Iako zadržavaju pravo diskrecije u vezi s načinom na koji se pruža zaštita u slučaju insolventnosti, države članice trebale bi osigurati da je zaštita učinkovita. Učinkovitost podrazumijeva da bi zaštita trebala biti dostupna čim se kao posljedica organizatorovih problema sa likvidnosti ne izvršavaju usluge putovanja, neće se izvršiti ili će se samo djelomično izvršiti ili pružatelji usluga traže od putnika da za njih plate. Države članice mogu zahtijevati da organizatori putnicima pruže potvrdu u kojoj se navodi da imaju izravno pravo u pogledu pružanja zaštite u slučaju insolventnosti.
- (34.a) Kako bi zaštita u slučaju insolventnosti bila učinkovita, trebala bi obuhvaćati predvidive iznose plaćanja na koje utječe insolventnost trgovca i, prema potrebi, predvidivi trošak povratka u domovinu.
- (34.b) To znači da zaštita treba biti dovoljna da pokrije sva predvidiva plaćanja izvršena u ime putnikâ u pogledu paket aranžmana u vrhuncu sezone, uzimajući u obzir razdoblje između primanja takvih plaćanja i dovršetka putovanja ili odmora, kao i, prema potrebi, predvidivi trošak povratka u domovinu. To će općenito značiti da zaštita treba pokriti dovoljno visoki postotak organizatorovog prometa u paket aranžmanima i može ovisiti o čimbenicima poput vrste prodanih paket aranžmana, uključujući način prijevoza, odredište putovanja i bilo koja pravna ograničenja ili obveze organizatora u vezi s iznosima prethodno uplaćenih sredstava koje možda prima i njihovog rasporeda prije početka izvršavanja paket aranžmana. Dok se potreban iznos zaštite može izračunati na temelju najnovijih poslovnih podataka primjerice prometa ostvarenog u posljednjoj poslovnoj godini, organizatori bi trebali biti obvezani prilagoditi zaštitu u slučaju povećanih rizika, uključujući značajno povećanje u prodaji paketa.

Međutim, za učinkovitu zaštitu u slučaju nesolventnosti ne bi trebalo uzimati u obzir vrlo niske rizike, kao što je primjerice nesolventnost nekoliko najvećih organizatora istovremeno, ako bi to nerazmjerno utjecalo na troškove zaštite i tako umanjilo njezinu učinkovitost. U takvim slučajevima zajamčen povrat uplaćenih sredstava može se ograničiti.

- (34.c) S obzirom na nacionalne posebnosti u vezi sa strankama u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu i primitku plaćanja izvršenih u ime putnika, države članice trebale bi imati pravo zahtijevati da i prodavatelji ugovore zaštitu u slučaju nesolventnosti.
- (35) U skladu s Direktivom 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća primjereno je utvrditi pravila kako bi se spriječilo da obveze u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti budu prepreka slobodnom kretanju usluga i slobodi poslovnog nastana. Države članice trebale bi stoga imati obvezu priznavanja zaštite u slučaju nesolventnosti po zakonu države članice u kojoj je prijavljen poslovni nastan. Kako bi se u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti olakšali suradnja i nadzor poduzeća koja djeluju u različitim državama članicama, države članice bi trebale imati obvezu određivanja središnjih kontaktnih točaka.
- (36) Trgovci koji omogućuju povezane putne aranžmane trebali bi biti obvezni obavijestiti putnike da ono što kupuju nije paket aranžman i da su pojedinačni pružatelji usluga putovanja isključivo odgovorni za izvršavanje usluga iz njihovih ugovora. Trgovci koji omogućuju povezane putne aranžmane trebali bi također biti obvezani pružiti zaštitu u slučaju nesolventnosti za povrat uplata koje prime i za povratak putnika u domovinu u onoj mjeri u kojoj su odgovorni za prijevoz putnika te bi trebali u skladu s time obavijestiti putnike. Trgovci odgovorni za izvršenje usluga iz pojedinačnih ugovora koji su dio povezanog putnog aranžmana podliježu općem zakonodavstvu Unije o zaštiti potrošača i zakonodavstvu Unije na razini sektora.

- (36.a) Prilikom utvrđivanja pravila o programima zaštite u slučaju nesolventnosti u vezi s putnim aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima države članice ne bi trebalo sprečavati da u obzir uzmu posebne situacije manjih poduzeća, istovremeno osiguravajući jednaku razinu zaštite za putnike.
- (37) Primjereno je putnike zaštititi u odnosu na pogreške do kojih dođe u postupku rezerviranja paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana.
- (38) Isto je tako primjereno potvrditi da se putnici ne mogu odreći prava koja proizlaze iz ove Direktive te da organizatori ili trgovci koji omogućuju povezane putne aranžmane ne smiju izbjegavati svoje obveze tvrdeći da djeluju samo kao pružatelji usluga putovanja, posrednici ili u bilo kakvom drugom svojstvu.
- (39) Države članice trebaju utvrditi sankcije za kršenje odredaba kojima se ova Direktiva prenosi u nacionalna zakonodavstva te osigurati njihovu provedbu. Te bi sankcije trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćati od daljnjeg kršenja.

- (40) Nakon donošenja te Direktive neophodno je prilagoditi određene akte o zaštiti potrošača. Budući da se Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>11</sup> u svojem sadašnjem obliku ne primjenjuje na ugovore obuhvaćene Direktivom 90/314/EEZ, potrebno je izmijeniti Direktivu 2011/83/EU kako bi se osiguralo da se ona nastavi primjenjivati na pojedinačne usluge putovanja koje su dio povezanog putnog aranžmana ako navedene pojedinačne usluge nisu na neki drugi način izuzete iz područja primjene Direktive 2011/83/EU, te kako bi se određena prava potrošača utvrđena u toj Direktivi odnosila i na paket aranžmane.
- (40.a) Ovom Direktivom ne dovode se u pitanje Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća<sup>12</sup> ni pravila Unije o međunarodnom privatnom pravu, što uključuje Uredbu (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>13</sup>.
- (40.b) Trebalo bi pojasniti da bi se regulatorni zahtjevi iz ove Direktive koji se odnose na zaštitu u slučaju nesolventnosti i informacije u vezi s povezanim putnim aranžmanima također trebali primjenjivati na trgovce koji nemaju poslovni nastan u državi članici, ali koji bilo kojim sredstvima svoje aktivnosti, u smislu Uredbe (EZ) br. 593/2008. i Uredbe (EU) br. 1215/2012, usmjeravaju na jednu ili na više država članica.

---

<sup>11</sup> Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

<sup>12</sup> Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.).

<sup>13</sup> Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I) (SL L 177, 4.7.2008., str. 6.).

- (41) Ovom se Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalno ugovorno pravo za one aspekte koji se njome ne uređuju. S obzirom na to da države članice ne mogu dostatno postići ciljeve ove Direktive, točnije doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postizanju visoke i što je moguće usklađenije razine zaštite potrošača, već se oni zbog njihovog razmjera mogu bolje postići na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora o Europskoj Uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti iz navedenog članka, ovom se Direktivom ne prelaze okviri onoga što je potrebno za postizanje tih ciljeva.
- (42) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i načela koja su priznata u Povelji Europske unije o temeljnim pravima (Povelja). Ovom se Direktivom posebno poštuje sloboda poduzetništva utvrđena u članku 16. Povelje i osigurava visoka razina zaštite potrošača unutar Unije, u skladu s njezinim člankom 38.
- (43) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije o dokumentima s objašnjenjima od 28. rujna 2011.<sup>14</sup>, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra da je dostava tih dokumenata opravdana,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

---

<sup>14</sup> SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

## Poglavlje I.

### Predmet, razina usklađenosti, područje primjene i definicije

#### *Članak 1.*

##### *Predmet*

Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postizanju visoke i što ujednačenije razine zaštite potrošača usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa država članica u vezi s ugovorima o putovanjima u paket aranžmanu i o povezanim putnim aranžmanima koji se sklapaju između putnika i trgovaca.

#### *Članak 1.a*

##### *Razina usklađivanja*

Osim ako ovom Direktivom nije drugačije predviđeno, države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu zadržati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba iz ove Direktive, uključujući strože ili manje stroge odredbe kojima bi se osigurala različita razina zaštite potrošača.

#### *Članak 2.*

##### *Područje primjene*

1. Ova se Direktiva primjenjuje na paket aranžmane uz iznimku članka 17., te na povezane putne aranžmane uz iznimku članaka od 4. do 14. te članka 18. koji se nude na prodaju ili ih trgovci prodaju putnicima.

2. Ova Direktiva ne primjenjuje se na:

- (a) paket aranžmane i povezane putne aranžmane kojima se obuhvaća razdoblje kraće od 24 sata, osim ako uključuju smještaj za noćenje;
- (a.a) ako se paket aranžmani ili povezani putni aranžmani nude ili omogućuju na neprofitnoj osnovi:
  - samo ograničenoj skupini putnika i
  - ne više od povremeno;
- (c) paket aranžmane i povezane putne aranžmane kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja između trgovca i druge fizičke ili pravne osobe koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;

3. Ova Direktiva nema učinka na opće odredbe nacionalnog ugovornog prava, primjerice pravila o valjanosti, sastavljanju ili učinku ugovora u mjeri u kojoj opći aspekti ugovornog prava nisu uređeni ovom Direktivom.

### *Članak 3.*

#### *Definicije*

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „usluga putovanja” znači:
  - (a) prijevoz putnika,
  - (b) smještaj koji nije u boravišne svrhe i koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika,

- (c) iznajmljivanje automobila ili drugih motornih vozila u smislu članka 3. stavka 11. Direktive 2007/46/EZ<sup>15</sup> ili motocikla koji zahtijevaju vozačku dozvolu kategorije A u skladu s člankom 4. stavkom 3. točkom (c) Direktive 2006/126/EZ<sup>16</sup>;
  - (d) bilo koja druga turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja u smislu točaka (a), (b) i (c);
- (2) „paket aranžman” znači kombinacija najmanje dviju vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako
- (a) te usluge kombinira isti trgovac, među ostalim na zahtjev putnika ili u skladu s njegovim izborom, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama ili
  - (b) neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako se te usluge:
    - i. kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako je putnik odabrao te usluge prije nego što je pristao platiti,
    - ii. nude, prodaju ili naplaćuju po jedinstvenoj ili ukupnoj cijeni,
    - iii. oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket aranžman” ili sličnim nazivom,

---

<sup>15</sup> SL ... Motorno vozilo znači svako vozilo s vlastitim pogonom koje ima najmanje četiri kotača koje je potpuno, dovršeno ili nepotpuno s najvećom konstrukcijskom brzinom koja prelazi 25 km/h.

<sup>16</sup> SL ...

- iv. kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo izbora između raznih vrsta usluga putovanja,
- v. kupuju od različitih trgovaca putem povezanih postupaka rezerviranja na internetu u kojima se ime putnika, pojedinosti o plaćanju i adresa e-pošte prenose od trgovca s kojim je sklopljen prvi ugovor na drugog trgovca ili trgovce, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima je sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge.

Kombinacija usluga putovanja u kojoj se najviše jedna od vrsta usluga putovanja iz stavka 1. točaka (a), (b) i (c) kombinira s jednom ili više turističkih usluga kako je navedeno u stavku 1. točki (d) nije paket aranžman ako te spomenute usluge:

– ne čine znatni udio vrijednosti kombinacije, nisu oglašene kao takve i ni na koji drugi način ne predstavljaju glavno obilježje kombinacije

– ili su odabrane i kupljene tek nakon početka izvršavanja usluge putovanja u smislu stavka 1. točaka (a), (b) ili (c);

- (3) „ugovor o putovanju u paket aranžmanu” znači ugovor o paket aranžmanu u cjelini ili, ako se paket aranžman pruža u okviru različitih ugovora, svi ugovori kojima se obuhvaćaju usluge uključene u paket aranžman;
- (4) „početak paket aranžmana” znači početak izvršavanja usluga putovanja uključenih u paket aranžman;

- (5) „povezani putni aranžman” znači najmanje dvije vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket aranžman u smislu stavka 2. točke (b), a koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako trgovac omogućuje:
- (a) putnicima odvojen odabir i odvojeno plaćanje svake usluge putovanja prilikom jednog posjeta prodajnoj točki ili kontakta s njome; ili
  - (b) ciljano pribavljanje barem jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca [...] i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde prve usluge putovanja.

Ako je kupljena najviše jedna vrsta usluge putovanja navedena u stavku 1 točkama (a), (b) ili (c) i jedna ili više usluga putovanja navedenih u stavku 1. točki (d), to ne predstavlja povezani putni aranžman ako druge spomenute usluge ne čine znatan dio kombinirane vrijednosti usluga, ni na koji drugi način ne predstavljaju glavno obilježje kombinacije, niti su oglašene kao takve.

- (6) „putnik” znači svaka osoba koja želi sklopiti ugovor ili ima pravo putovanja na temelju ugovora sklopljenog u području primjene ove Direktive;

- (7) „trgovac” znači svaka fizička ili svaka pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, između ostalog i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bilo da djeluje u svojstvu organizatora, prodavatelja, trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman ili kao pružatelj usluga putovanja;
- (8) „organizator” znači trgovac koji izravno ili preko drugog trgovca odnosno zajedno s drugim trgovcem kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket aranžmane u smislu stavka 2. ili trgovac koji prenosi podatke o putniku drugom trgovcu u skladu sa stavkom 2. točkom (b) podtočkom v.;
- (9) „prodavatelj” znači trgovac koji nije organizator, a koji prodaje ili nudi na prodaju paket aranžmane koje kombinira organizator;
- (9.a) „poslovni nastan” znači poslovni nastan kako je naveden u članku 4. stavku 5. Direktive 2006/123/EZ<sup>17</sup>;
- (10) „trajni medij” znači svako sredstvo kojim se putniku ili trgovcu omogućuje pohrana informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena primjerenog svrhama za koje su te informacije namijenjene i kojim se omogućuje nepromijenjena reprodukcija pohranjenih informacija;

---

<sup>17</sup> SL ...

- (11) „neizbježne i izvanredne okolnosti” znači situacija izvan kontrole stranke koja se poziva na takvu situaciju čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su bile poduzete sve razumne mjere;
- (12) „nesukladnost“ znači nedostatak ili nepravilno izvršenje usluga putovanja uključenih u paket aranžman;
- (12.a) „maloljetna osoba” znači svaka osoba mlađa od 18 godina;
- (12.b) „prodajna točka” znači svaki objekt za poslove maloprodaje, bilo nekretnina ili pokretnina, ili internetska stranica za maloprodaju ili sličan sustav za internetsku prodaju, među ostalim kada se internetske stranice za maloprodaju ili sustavi za internetsku prodaju putnicima predstavljaju kao jedinstven sustav, a što uključuje i telefonsku službu;
- (12.c) „povratak u domovinu” znači povratak putnika na mjesto polaska ili na drugo mjesto oko kojeg se stranke dogovore.

Poglavlje II.  
Obveze informiranja i sadržaj ugovora o  
putovanju u paket aranžmanu

*Članak 4.*

*Informacije prije sklapanja ugovora*

1. Države članice osiguravaju da, prije nego što se putnik obveže bilo kakvim ugovorom o putovanju u paket aranžmanu ili bilo kakvom odgovarajućom ponudom, organizator i, ako se paket aranžman prodaje preko prodavatelja, također prodavatelj putniku prema potrebi pružaju odgovarajući standardni informativni obrazac naveden u Prilogu I.a dijelu A ili B te sljedeće informacije u odnosu na paket aranžman:
  - (a) glavne značajke usluga putovanja:
    - i. odredište/odredišta, plan putovanja i razdoblja boravka, s datumima te, ako je uključen smještaj, broj noćenja koji je uključen;
    - ii. sredstva, značajke i kategorije prijevoza, mjesto polaska i povratka s datumom i vremenom, odnosno mjesta i trajanje zaustavljanja i prometne veze.

Ako točno vrijeme još nije određeno, trgovac obavješćuje putnika o predviđenom vremenu polaska i povratka;

- iii. mjesto, glavne značajke i, prema potrebi, turistička kategorija smještaja u okviru pravila predmetne države domaćina;
- iv. planu prehrane;
- v. posjete, izleti ili druge usluge uključene u dogovorenu cijenu paket aranžmana;
- v.a u slučajevima ako to nije vidljivo iz konteksta, pruža li se putniku neka od usluga putovanja u okviru grupe i, ako je to slučaj i ako je moguće, približnu veličinu grupe;
- vi. kada putnikovo korištenje drugim turističkim uslugama ovisi o učinkovitoj usmenoj komunikaciji, jezik na kojem će te usluge biti pružene i
- vii. jesu li putovanje ili odmor općenito prikladni za osobe sa smanjenom pokretljivošću te na zahtjev putnika točne informacije o prikladnosti putovanja ili odmora s obzirom na potrebe putnika;

- (b) poslovni naziv i geografska adresa organizatora te, prema potrebi, prodavatelja, kao i njihov telefonski broj i, prema potrebi, adresa e-pošte;
- (c) ukupnu cijenu paket aranžmana uključujući poreze i, prema potrebi, sve dodatne naknade, pristojbe i druge troškove ili, ako se ti troškovi ne mogu u razumnoj mjeri izračunati prije sklapanja ugovora, navođenje tipa dodatnih troškova koje će putnik možda snositi;
- (d) načine plaćanja, što uključuje bilo koji iznos ili postotak od cijene koju je potrebno uplatiti kao predujam te raspored ostalih uplata preostalog iznosa, ili financijska jamstava koje plaća ili osigurava putnik;
- (e) najmanji broj osoba potreban za izvršenje paket aranžmana i rok naveden u članku 10. stavku 3. točki (a) prije početka paket aranžmana za mogući raskid ugovora ako se ta brojka ne dosegne;
- (f) opće informacije o putovnicama i vizama, između ostalog približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje;

(g.a) informaciju da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje razumne naknade u skladu s člankom 10. stavkom 1. i, prema potrebi, standardnih naknada koje zatraži organizator;

(f.a) informacije o mogućnostima sklapanja obveznog ili neobveznog osiguranja radi pokrivanja troškova u slučaju da putnik otkaže ugovor ili u slučaju troškova pružanja pomoći, što uključuje povratak u domovinu, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti.

Za ugovore sklopljene telefonom organizator putniku pruža standardne informacije navedene u Prilogu I.a dijelu A te obvezne informacije navedene u ovom stavku u točkama od (a) do (f.a).

- 1.a U odnosu na paket aranžmane, kako su utvrđeni u članku 3. stavku 2. točki (b) podtočki v. organizator i trgovac kojima se podaci prenose osiguravaju da prije nego što se putnik obveže ugovorom ili bilo kakvom odgovarajućom ponudom, i jedan i drugi pruže informacije navedene u stavku 1. točkama od (a) do (f.a), u onoj mjeri u kojoj je to relevantno za odgovarajuće putne usluge koje nude. Organizator istovremeno pruža i informacije navedene u Prilogu 1.a dijelu C.
2. Informacije iz stavaka 1. i 1.a moraju biti jasno prikazane, razumljive i lako uočljive. Ako se te informacije pružaju u pisanom obliku, moraju biti čitljive.

#### *Članak 5.*

#### *Obvezujuća priroda predugovornih informacija i sklapanje ugovora o putovanju u paket aranžmanu*

1. Države članice osiguravaju da informacije koje su putniku pružene u skladu s člankom 4. stavkom 1. točkama (a), (c), (d), (e) i (g.a) čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu i da se ne smiju mijenjati osim ako se ugovorne stranke izričito drugačije dogovore. Putnik je prije sklapanja ugovora na jasan i lako uočljiv način obaviješten o svim izmjenama predugovornih informacija.
2. Ako se informacije o dodatnim naknadama, pristojbama ili drugim troškovima iz članka 4. stavka 1. točke (c) ne pruže prije sklapanja ugovora, putnik ne plaća te naknade, pristojbe ili druge troškove.

#### *Članak 6.*

#### *Sadržaj ugovora o putovanju u paket aranžmanu i dokumenti koji se dostavljaju prije početka paket aranžmana*

1. Države članice osiguravaju da ugovori o putovanju u paket aranžmanu budu formulirani jasnim i razumljivim jezikom te da su čitljivi ako su u pisanom obliku. Pri sklapanju ugovora ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegova sklapanja, organizator ili prodavatelj putniku pružaju primjerak ugovora ili potvrdu ugovora na trajnom mediju. Putnik ima pravo zatražiti papirnati primjerak ako je ugovor sklopljen u prisutnosti organizatora ili prodavatelja.  
Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, putniku se dostavlja papirnati primjerak ugovora ili, ako se putnik s time slaže, primjerak na drugom trajnom mediju.

2. U ugovoru ili potvrdi ugovora navodi se puni sadržaj dogovora koji uključuje sve informacije iz članka 4. stavka 1. točaka od (a) do (g.a) te sljedeće informacije:
- (a) posebni zahtjevi putnika koje je organizator prihvatio;
  - (b) obavijest o tome da je organizator:
    - i. odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja iz ugovora;
    - ii. obvezan pružiti pomoć ako se putnik nađe u teškoćama, u skladu s člankom 14.;
  - (b.a) naziv subjekta koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti te njegove podatke za kontakt, uključujući geografsku adresu;
  - (c) ime, adresu, telefonski broj, adresu e-pošte i, prema potrebi, broj telefaksa organizatorova lokalnog predstavnika, kontaktne točke ili hitne službe koji putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt s organizatorom i učinkovito komunicira s njime, zatraži pomoć kada se nađe u teškoćama ili se žali na svaku nesukladnost koju uoči tijekom izvršavanja usluga iz paket aranžmana;

- (c.a) informaciju da putnik mora prijaviti nedostatak sukladnosti koju je zamijetio prilikom pružanja paketa u skladu s člankom 11. stavkom 1.a;
- (f) ako na temelju ugovora o putovanju u paket aranžmana u koji je uključen smještaj putuju maloljetne osobe, a nisu u pratnji roditelja ili druge ovlaštene osobe, informacije kojima se omogućuje izravan kontakt s maloljetnom osobom ili odgovornom osobom u mjestu boravka maloljetne osobe;
- (g) informacije o dostupnim internim postupcima obrade pritužbi i alternativnim mehanizmima za rješavanje sporova na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća te prema potrebi o tijelu za alternativno rješavanje sporova kojima je trgovac obuhvaćen te o platformi za internetsko rješavanje sporova u skladu s Uredbom (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća;
- (h) informacije o pravu putnika da ugovor prenese na drugog putnika u skladu s člankom 7.

2.a U odnosu na paket aranžmane kako je utvrđeni u članku 3. stavku 2. točki (b) podtočki v. trgovac kojima se podaci prenose organizatora obavještuje o sklapanju ugovora koji dovodi do stvaranja paket aranžmana. On organizatoru pruža informacije potrebne da bi mogao ispuniti svoje organizatorske obveze.

Čim zaprimi obavijest da je došlo do stvaranja paket aranžmana organizator putniku na trajnom mediju dostavlja informacije iz stavka 2. točaka od (a) do (h).

3. Informacije iz stavaka 2. i 2.a moraju biti jasno prikazane, razumljive i lako uočljive.
4. Organizator prije početka paket aranžmana putniku pravovremeno dostavlja potrebne priznanice, vaučere ili karte, informacije o predviđenim vremenima polaska te prema potrebi krajnjem roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku.

#### *Članak 6.a*

##### *Teret dokazivanja*

Teret dokaza o ispunjavanju obveza informiranja utvrđenih u ovom poglavlju je na trgovcu.

## Poglavlje III.

### Izmjene ugovora prije početka paket aranžmana

#### *Članak 7.*

##### *Prijenos ugovora na drugog putnika*

1. Države članice osiguravaju da putnik, nakon što organizatoru putem trajnog medija pruži razuman rok prije početka paket aranžmana, može prenijeti ugovor na osobu koja ispunjava uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor. Razumnim rokom se u svakom slučaju smatra najkasnije sedam dana prije početka paket aranžmana.
2. Prenositelj i primatelj ugovora solidarno su i pojedinačno odgovorni za plaćanje dugovanja i za sve dodatne naknade, pristojbe ili druge troškove koji nastanu zbog prijenosa. Organizator obavješćuje prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa. Ti troškovi ne smiju biti nerazumni i ne smiju premašiti stvarne troškove koje snosi organizator zbog prijenosa ugovora.
- 2.a Organizator je taj koji mora pružiti dokaze o dodatnim naknadama, pristojbama ili drugim troškovima nastalima zbog prijenosa ugovora.

## *Članak 8.*

### *Izmjena cijene*

1. Države članice osiguravaju da se nakon sklapanja ugovora cijene smiju povećati samo ako se u ugovoru izričito zadržava ta mogućnost te se navodi da putnik ima pravo na sniženje cijene na temelju stavka 4. U tom slučaju u ugovoru stoji kako se izračunava korekcija cijena. Povećanje cijena moguće je isključivo kao izravna posljedica izmjena:
  - (a) cijene usluga prijevoza putnika koja je proizašla iz troškova za gorivo ili drugih izvora energije,
  - (b) visine poreza ili naknada za uključene usluge putovanja koje nameću treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket aranžmana, uključujući turističke poreze, takse za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili
  - (c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman.
2. Ako povećanje cijene iz stavka 1. premaši 8 % cijene paket aranžmana, primjenjuje se članak 9. stavci 2. i 4.
3. Povećanje cijene, bez obzira na njegov iznos, moguće je samo ako organizator jasno i razumljivo o tome obavijesti putnika uz obrazloženje i izračun na trajnom nosaču podataka najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana.

4. Ako je u ugovoru predviđena mogućnost povećanja cijene, putnik ima pravo na popust koji odgovara smanjenju troškova navedenih u stavku 1. točkama (a), (b) i (c) do kojeg je došlo nakon sklapanja ugovora i prije početka paket aranžmana.
5. U slučaju smanjenja cijene organizator ima pravo odbiti stvarne administrativne troškove od iznosa koji treba vratiti putniku. Organizator na zahtjev putnika dokazuje te administrativne troškove.

#### *Članak 9.*

##### *Izmjena ostalih uvjeta ugovora*

1. Države članice osiguravaju da prije početka paket aranžmana organizator ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora izuzev cijene u skladu s člankom 8., osim:
  - (a) ako je organizator to pravo zadržao u ugovoru,
  - (b) ako je izmjena beznačajna i
  - (c) ako organizator na jasan, razumljiv i očit način o promjeni obavijesti putnika na trajnom mediju.

2. Ako je organizator prije početka paket aranžmana prisiljen bitno izmijeniti bilo koju glavnu značajku usluga putovanja iz stavka 4. članka 1. točke (a) ili posebne zahtjeve iz članka 6. stavka 2. točke (a), ili povećati cijenu paket aranžmana za više od 8 % u skladu s člankom 8. stavkom 2., putnik može u razumnom roku koji određuje organizator:

- (a) prihvatiti predloženu izmjenu ili
- (b) raskinuti ugovor bez naknade za raskid ugovora.

Ako putnik raskine ugovor, on može prihvatiti zamjenski paket aranžman ako ga organizator ponudi, jednake ili više kvalitete, ako je to moguće

2.a Organizator putnika bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom mediju informira o:

- (a) predloženim izmjenama iz stavka 2. i, prema potrebi u skladu sa stavkom 3., njihovu utjecaju na cijenu paket aranžmana,
- (b) razumnom roku unutar kojeg je putnik mora organizatora informirati o svojoj odluci u skladu sa stavkom 2., te
- (c) posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u tom roku, u skladu s mjerodavnim nacionalnim pravom, te
- (d) ako je primjenjivo, o ponuđenom zamjenskom paketu i njegovoj cijeni.

3. Ako izmjene ugovora ili zamjenskog paket aranžmana iz stavka 2. za posljedicu imaju manje kvalitetan ili jeftiniji paket aranžman, putnik ima pravo na odgovarajuće sniženje cijene.
4. Ako se ugovor raskida u skladu sa stavkom 2. točkom (b), a putnik ne prihvati zamjenski paket aranžman, organizator bez nepotrebnog odgađanja i u svakom slučaju u roku od najviše četrnaest dana nakon raskida ugovora vraća sve uplaćene iznose koje je primio od putnika. Članak 12. stavci 2., 3., 4., 5. i 6. primjenjuju se s tim u skladu.

#### *Članak 10.*

##### *Raskid ugovora i pravo odustajanja prije početka paket aranžmana*

1. Države članice osiguravaju da putnik može raskinuti ugovor prije početka paket aranžmana. Ako putnik raskine ugovor u skladu s ovim stavkom, putnik može imati obvezu organizatoru platiti odgovarajuću naknadu za raskid ugovora koja se može opravdati. U ugovoru se mogu utvrditi razumne standardne naknade za raskid ugovora na temelju trenutka raskida prije početka paket aranžmana te očekivanih ušteda i prihoda od pružanja dotičnih usluga putovanja drugom korisniku. U nedostatku standardnih naknada za raskid ugovora, iznos naknade za raskid ugovora odgovara cijeni paket aranžmana umanjenom za uštede i prihod od pružanja dotičnih usluga putovanja drugom korisniku. Na zahtjev putnika organizator pruža opravdanje za iznos naknade za raskid ugovora.

2. Kada je sklopljen ugovor o putovanju, putnik ima pravo raskinuti ugovor prije početka paket aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju neizbježnih i izvanrednih okolnosti na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini koje znatno utječu na paket aranžman ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. U slučaju raskida u skladu s ovim stavkom putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja, no nema pravo na dodatnu nadoknadu.
3. Organizator može raskinuti ugovor i osigurati putniku puni povrat svih plaćanja za paket aranžman, no nema pravo na dodatnu nadoknadu ako:
  - (a) je broj osoba koje su se prijavile za paket aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora u roku utvrđenom ugovorom, ali ne kasnije od:

- i. 20 dana prije početka paket aranžmana u slučaju putovanja koja traju dulje od šest dana,
  - ii. sedam dana prije početka paket aranžmana u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana,
  - iii. 48 sati prije početka paket aranžmana u slučaju jednodnevnih putovanja;
- ili

(b) organizatora u izvršenju ugovora sprečavaju neizbježne i izvanredne okolnosti te ako on putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket aranžmana.

4. Organizator osigurava povrat u skladu sa stavcima 2. i 3. ili u skladu sa stavkom 1. nadoknađuje sva plaćanja putnika za paket aranžman umanjena za odgovarajuću naknadu za raskid ugovora. Takvi povrati ili naknade isplaćuju se putniku bez nepotrebnog odgađanja te u svakom slučaju u roku od najviše 14 dana.
5. U odnosu na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija države članice mogu odrediti u nacionalnom zakonodavstvu da putnik ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana bez obrazloženja.

## Poglavlje IV. Izvršavanje usluga iz paket aranžmana

### *Članak 11.*

#### *Odgovornost za izvršavanje usluga iz paket aranžmana*

1. Države članice osiguravaju da organizator bude odgovoran za izvršavanje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom, bez obzira na to izvršava li te usluge organizator ili ih izvršavaju drugi pružatelji usluga.

Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo odredbe prema kojima je prodavatelj također odgovoran za izvršavanje usluga iz paket aranžmana. U tom se slučaju sve obveze primjenjive na organizatora na temelju članka 6. i poglavlja III., IV. i V. također primjenjuju na prodavatelja.

- 1.a Putnik bez nepotrebnog odgađanja te vodeći računa o okolnostima obavješćuje organizatora o svakoj nesukladnosti koju je zamijetio tijekom izvršavanja usluge putovanja uključene u ugovor.

2. Ako se neka od usluga putovanja ne izvrši u skladu s ugovorom, organizator uklanja tu nesukladnost, osim:
- (a) ako to nije moguće ili
  - (b) to podrazumijeva nerazmjerne troškove, uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje se nesukladnost odnosi.

Ako organizator u skladu s točkom (a) ili točkom (b) prvog podstavka ne otkloni nesukladnost, primjenjuje se članak 12.

- 2.a Ne dovodeći u pitanje izuzeća iz stavka 2., ako organizator ne otkloni nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam i zahtijevati naknadu nužnih troškova. Nije potrebno da putnik odredi rok ako organizator odbije otkloniti nesukladnost ili ako ju je potrebno neposredno otkloniti.
3. Ako se ne može pružiti znatan dio usluga dogovorenih u ugovoru, organizator mora ponuditi prikladna alternativna rješenja za nastavak paket aranžmana jednake ili više kvalitete, ako je moguće, od onih navedenih u ugovoru bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i slučajeve kada putniku nije omogućen povratak na mjesto polaska u skladu s dogovorenim.

Ako predložena alternativna rješenja za posljedicu imaju paket aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru, organizator putniku mora omogućiti odgovarajuće smanjenje cijene.

Putnik može odbiti predložene alternativne aranžmane samo ako nisu usporedivi s onim što je dogovoreno u ugovoru ili ako ponuđeno smanjenje cijene nije primjereno.

4. Kada nesukladnost znatno utječe na izvršenje usluga iz paket aranžmana i kada je organizator nije uspio otkloniti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik može raskinuti ugovor bez naknade te zahtijevati, ako je to primjereno, smanjenje cijene i nadoknadu štete u skladu s člankom 12.

Ako je nemoguće pronaći alternativna rješenja ili putnik odbije predložena alternativna rješenja u skladu sa stavkom 3., putnik, ako je primjereno, ima pravo na smanjenje cijene i nadoknadu štete u skladu s člankom 12., također bez raskida ugovora.

Ako paket aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator u oba slučaja, k tome, osigurava povratak putnika u domovinu jednakim prijevozom bez nepotrebnog odgađanja i bez dodatnih troškova.

5. Dokle god je nemoguće osigurati povratak putnika kako je dogovoreno u ugovoru zbog neizbježnih i izvanrednih okolnosti, organizator snosi troškove nužnog smještaja, po mogućnosti jednake kategorije, koji nije dulji od tri noći po putniku. Ako su predviđena dulja razdoblja u zakonodavstvu Unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika, primjenjuju se ta razdoblja.
6. Ograničenje troškova iz stavka 5. ovog članka ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti kako je definirano u članku 2. točki (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 te na sve osobe u njihovoj pratnji, na trudnice i maloljetnike bez pratnje, kao i osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket aranžmana. Organizator se ne može pozivati na neizbježne i izvanredne okolnosti u svrhu ograničenja odgovornosti iz stavka 5. ovog članka ako se odgovarajući pružatelj prijevoznih usluga na takve okolnosti ne može pozivati u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Unije.

#### *Članak 12.*

##### *Sniženje cijene, nadoknada štete*

1. Države članice osiguravaju da putnik ima pravo na odgovarajući popust osim ako organizator pruži dokaze da se nesukladnost može pripisati putniku.

2. Putnik ima pravo na odgovarajuću nadoknadu od organizatora za svaku štetu koju putnik pretrpi zbog bilo kakve nesukladnosti. Odšteta se isplaćuje bez nepotrebnog odgađanja.
3. Putnik nema pravo na nadoknadu štete ako organizator dokaže:
  - (a) da se nesukladnost može pripisati putniku,
  - (b) da se nesukladnost može pripisati trećoj strani koja nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna ili
  - (c) da je nesukladnost nastala kao posljedica neizbježnih i izvanrednih okolnosti.
4. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Uniju ograničuju razmjeri odštete koju plaća pružatelj usluge koja je dio paket aranžmana ili uvjeti pod kojima se ta odšteta plaća, ista se ograničenja primjenjuju na organizatora. Ako se međunarodnim konvencijama koje ne obvezuju Uniju ograničuje odšteta koju plaća pružatelj usluge, države članice u skladu s time mogu ograničiti odštetu koju plaća organizator. U drugim se slučajevima ugovorom može ograničiti nadoknada koju plaća organizator ako se to ograničenje ne primjenjuje na tjelesne ozljede ili štetu prouzročenu namjerno ili nemarom te ako ta šteta nije u visini najmanje trostruke ukupne cijene paket aranžmana.
5. Nijednim pravom na nadoknadu ili sniženje cijene u skladu s ovom Direktivom ne utječe se na prava putnika na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004, Uredbe (EZ) br. 1371/2007, Uredbe (EZ) br. 392/2009, Uredbe (EU) br. 1177/2010, Uredbe (EU) br. 181/2011 i na temelju međunarodnih konvencija. Putnici imaju pravo podnijeti zahtjeve u skladu s ovom Direktivom i u skladu s tim pravnim aktima. Odšteta ili smanjenje cijene koji se pružaju u skladu s ovom Direktivom i odšteta ili smanjenje cijene koji se pružaju u skladu s drugim pravnim aktima odbijaju se jedni od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta.

6. Rok zastare za podnošenje zahtjeva u skladu s ovim člankom ne smije biti kraći od dvije godine.

### *Članak 13.*

#### *Mogućnost obraćanja organizatoru putem prodavatelja*

Ne dovodeći u pitanje članak 11. stavak 1. podstavak 2., države članice osiguravaju da putnik svoje poruke, zahtjeve ili pritužbe u vezi s izvršavanjem usluga iz paket aranžmana može uputiti izravno prodavatelju kod kojeg je taj paket kupljen. Prodavatelj je te poruke, zahtjeve ili pritužbe dužan bez nepotrebnog odgađanja proslijediti organizatoru. U svrhu sukladnosti s vremenskim ograničenjima ili rokovima zastare, u trenutku kada prodavatelj primi obavijest smatra se da ju je primio organizator.

*Članak 14.*  
*Obveza pružanja pomoći*

Države članice osiguravaju da organizator putniku u teškoćama pruži primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja, uključujući u okolnostima iz članka 11. stavka 5., posebice:

- (a) pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, tijelima lokalne vlasti i konzularnoj pomoći te
- (b) pružanjem pomoći putniku u uspostavljanju komunikacije na daljinu i u pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

Organizatoru mora biti omogućeno za takvu pomoć naplatiti razumnu naknadu ako je situacija nastala putnikovim nemarom ili namjerom. Ta naknada ne može nikako premašiti stvarne troškove organizatora.

## Poglavlje V.

### Zaštita u slučaju nesolventnosti

#### *Članak 15.*

##### *Djelotvornost zaštite u slučaju nesolventnosti i njezino područje primjene*

1. Države članice osiguravaju da organizatori paket aranžmana koji imaju poslovni nastan na njihovu državnom području pruže osiguranje za povrat svih iznosa koji su uplatili putnici u onoj mjeri u kojoj se odgovarajuće usluge ne izvršavaju kao posljedica njihove nesolventnosti. Ako je uključen prijevoz putnika, organizatori pružaju osiguranje i za povratak putnika u domovinu. Može se ponuditi nastavak putovanja.

Organizatori koji nemaju poslovni nastan u državi članici koji prodaju ili nude na prodaju paket aranžmane u državi članici ili koji putem bilo kojeg sredstva usmjeravaju takve aktivnosti na državu članicu, dužni su pružiti osiguranje u skladu s pravom te države članice.

2. Osiguranje mora biti učinkovito i pokrivati razumno predvidljive troškove. Ono pokriva iznose izvršenih plaćanja za paket aranžmane u ime putnikâ, uzimajući u obzir duljinu razdoblja između predujmova i završnih plaćanja i završetka paketâ, kao i procijenjene troškove povratka u domovinu u slučaju nesolventnosti organizatora.
- 2.a Zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je pribavio organizator koriste se putnici bez obzira na njihovo mjesto prebivališta, mjesto polaska ili na to gdje je paket aranžman prodan i bez obzira na to u kojoj državi članici gospodarski subjekt ili tijelo koje pruža zaštitu imaju poslovni nastan.

- 2.b Ako na izvršenje paket aranžmana utječe nesolventnost organizatora, osiguranje je besplatno raspoloživo u svrhu osiguranja povratka u domovinu i, prema potrebi, u svrhu financiranja smještaja prije povratka u domovinu.
- 2.c Za usluge putovanja koje nisu izvršene, povrati se odobravaju bez nepotrebnog odgađanja slijedom zahtjeva putnika.

### *Članak 16.*

#### *Međusobno priznavanje zaštite u slučaju nesolventnosti i administrativna suradnja*

1. Države članice dužne su priznati kao ispunjenje zahtjeva njihovih nacionalnih pravila kojima se članak 15. prenosi u njihovo zakonodavstvo svaku zaštitu u slučaju nesolventnosti koju organizator pruža u skladu s pravilima države članice u kojoj on ima poslovni nastan kojima se članak 15. prenosi u nacionalno zakonodavstvo.
2. Države članice određuju središnje kontaktne točke kako bi se olakšala administrativna suradnja i nadzor organizatora koji posluju u različitim državama članicama. One dostavljaju kontaktne podatke tih kontaktnih točaka svim drugim državama članicama i Komisiji.
3. Središnje kontaktne točke međusobno si daju na raspolaganje sve potrebne informacije o svojim nacionalnim zahtjevima u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti te nazive jednog ili više tijela koja pružaju zaštitu u slučaju nesolventnosti za određene organizatore koji na njihovu državnom području imaju poslovni nastan. One omogućuju jedna drugoj pristup svim dostupnim registrima s popisima organizatora koji su usklađeni s njihovim obvezama u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti. Svi takvi registri s popisima javno su dostupni, uključujući putem interneta.

4. Ako država članica ima dvojbi u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator, ona traži objašnjenje od države članice u kojoj je prijavljen poslovni nastan organizatora. Države članice dužne su na zahtjeve drugih država članica odgovoriti što je brže moguće s obzirom na hitnost i složenost predmeta. U svakom slučaju prvi odgovor mora se izdati najkasnije u roku od 15 radnih dana od primitka zahtjeva.

## Poglavlje VI.

### Povezani putni aranžmani

#### *Članak 17.*

##### *Zaštita u slučaju nesolventnosti i obveze informiranja za povezane putne aranžmane*

0. Države članice osiguravaju da trgovci koji omogućuju povezane putne aranžmane u smislu članka 3. stavka 5. pruže osiguranje za povrat svih iznosa koje su uplatili putnici u onoj mjeri u kojoj se usluga putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava kao posljedica njihove nesolventnosti. Ako su takvi trgovci stranka koja je odgovorna za prijevoz putnika, osiguranjem će također biti pokriven povratak putnika u domovinu. U skladu s time primjenjuju se članak 15. stavak 1. drugi podstavak, članak 15. stavci od 2. do 2.c i članak 16.
1. Prije nego što se putnik obveže bilo kakvim ugovorom koji vodi nastanku povezanog putnog aranžmana ili bilo kakve odgovarajuće ponude, trgovac koji omogućuje usluge povezanih putnih aranžmana, uključujući kada trgovac nema poslovni nastan u državi članici, ali na bilo koji način usmjerava takve aktivnosti prema državi članici, izjavljuje na jasan i očit način:
- (a) da se putnik neće moći koristiti nijednim od prava koja se ovom Direktivom dodjeljuju isključivo putnicima u paket aranžmanima te da će svaki pružatelj usluga biti isključivo odgovoran za pravilno ugovoreno izvršenje svojih usluga te

- (b) da će se putnik moći koristiti zaštitom u slučaju nesolventnosti u skladu sa stavkom 0.

S ciljem usklađivanja s ovim stavkom, trgovac koristi odgovarajući standardni informativni obrazac utvrđen u Prilogu I.b ili, ako posebna vrsta povezanog putnog aranžmana nije obuhvaćena nijednim obrascem, dostavlja informacije sadržane u njemu.

2. Ako trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane ne ispuni zahtjeve navedene u stavcima 0. i 1. ovog članka, primjenjuju se prava i obveze utvrđeni u člancima 7. i 10. te poglavlju IV. u vezi s uslugama putovanja uključenima u povezani putni aranžman.
3. Ako je povezani paket aranžman rezultat sklapanja ugovora između putnika i trgovca koji ne omogućuje povezani putni aranžman, taj trgovac obavješćuje trgovca koji omogućuje povezani putni aranžmana o sklapanju relevantnog ugovora.

## Poglavlje VII.

### Opće odredbe

#### *Članak 18.*

##### *Posebne obveze prodavatelja ako organizator ima poslovni nastan izvan EGP-a*

Ne dovodeći u pitanje članak 11. stavak 1. drugi podstavak, ako organizator ima poslovni nastan izvan EGP-a, prodavatelj s poslovnim nastanom u državi članici podliježe obvezama utvrđenima za organizatore u poglavljima IV. i V., osim ako prodavatelj pruži dokaze da organizator ispunjava obveze iz poglavlja IV. i V.

#### *Članak 19.*

##### *Odgovornost za pogreške u rezerviranju*

Države članice osiguravaju da je trgovac odgovoran za sve pogreške do kojih je došlo zbog tehničkih kvarova sustava rezervacija koje se mogu njemu pripisati i, ako je trgovac pristao organizirati rezerviranje paket aranžmana ili usluga putovanja koje su dio povezanog putnog aranžmana, za pogreške nastale tijekom postupka rezerviranja.

Trgovac nije odgovoran za pogreške pri rezerviranju koje se mogu pripisati putniku ili koje su uzrokovane neizbježnim i izvanrednim okolnostima.

#### *Članak 20.*

##### *Pravo na nadoknadu*

U slučajevima kada organizator ili, u skladu s člankom 11. stavkom 1. drugim podstavkom ili člankom 18., prodavatelj plaća nadoknadu, jamči smanjenje cijene ili ispunjava druge obveze kojima on podliježe u skladu s ovom Direktivom. države članice osiguravaju da organizator ili prodavatelj ima pravo na traženje nadoknade od svake treće strane koja je pridonijela događaju koji je prouzročio plaćanje odštete, smanjenje cijene ili druge obveze.

## *Članak 21.*

### *Obvezujuća narav Direktive*

1. Izjava organizatora paket aranžmana ili trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman da djeluje isključivo kao pružatelj usluga putovanja, kao posrednik ili u bilo kojem drugom svojstvu, odnosno da paket aranžman ili povezani putni aranžman u smislu ove Direktive ne predstavljaju paket aranžman ili povezani putni aranžman ne oslobađa te trgovce od obveza kojima oni podliježu u skladu s ovom Direktivom.
2. Putnici se ne mogu odreći prava koja su im dodijeljena mjerama kojima se ova Direktiva prenosi u nacionalna zakonodavstva.
3. Svaki ugovorni aranžman ili izjava putnika kojima se on izravno ili neizravno odriče prava koja se putnicima dodjeljuju u skladu s ovom Direktivom ili pristaje na ograničavanje tih prava, odnosno kojima se nastoji izbjeći primjena ove Direktive, nije obvezujuća za putnika.

## *Članak 22.*

### *Provedba*

Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina za osiguravanje poštovanja ove Direktive.

### *Članak 23.*

#### *Sankcije*

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da se one primjenjuju. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćati od daljnjega kršenja.

### *Članak 24.*

#### *Izvješća Komisije i preispitivanje*

U roku od [3 godine nakon njezina stupanja na snagu] Komisija dostavlja izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o odredbama ove Direktive koje se primjenjuju na internetske rezervacije na različitim prodajnim točkama i definiranje takvih rezervacija kao paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana ili samostalnih usluga putovanja, a posebno o članku 3. stavku 2. točki (b) podtočki v. te o tome je li potrebno prilagoditi ili proširiti ovu definiciju.

Komisija Europskom parlamentu i Vijeću dostavlja opće izvješće o primjeni ove Direktive u roku od [pet godina nakon njezina stupanja na snagu].

Oba izvješća prema potrebi će biti popraćena zakonodavnim prijedlozima.

*Članak 25.*

*Izmjene Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU*

1. Točka 5. Priloga Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>18</sup> zamjenjuje se sljedećom:

„5. Direktiva .../.../EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>19</sup>”

2. Točka (g) članka 3. stavka 3. Direktive 2011/83/EU zamjenjuje se sljedećom:

„(g) o paket aranžmanima kako je definirano u članku 3. stavku 2 Direktive .../.../EU Europskog parlamenta i Vijeća.”

Članak 6 stavak 7., članak 8 stavci 2. i 6., članak 19., članak 21. i članak 22. ove Direktive primjenjuju se *mutatis mutandis* na paket aranžmane kako je definirano u članku 3. stavku 2. Direktive .../.../EU u odnosu na putnike u smislu članka 3. stavka 6.

---

<sup>18</sup> Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) (SL L 364, 9.12.2004., str. 1.).

<sup>19</sup> Direktiva .../.../EU Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L ...).

## Poglavlje VIII.

### Završne odredbe

#### *Članak 26.*

##### *Stavljanje izvan snage*

Direktiva 90/314/EZ stavlja se izvan snage [ 30 mjeseci nakon stupanja na snagu ove Direktive].

Upućivanja na Direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga I. ovoj Direktivi.

#### *Članak 27.*

##### *Prenošenje*

1. Države članice najkasnije u roku od 24 mjeseca nakon stupanja na snagu ove Direktive donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih mjera.
2. Države članice te odredbe primjenjuju u roku od 30 mjeseci nakon stupanja na snagu ove Direktive.
3. Kad države članice donesu te odredbe, one će prilikom njihove službene objave sadržavati upućivanje na ovu Direktivu ili će se uz njih navesti takvo upućivanje. Države članice određuju načine tog upućivanja.

4. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

*Članak 28.*

*Stupanje na snagu*

Ova Direktiva stupa na snagu [dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*].

*Članak 29.*

*Adresati*

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u ....

*Za Europski parlament*

*Za Vijeće*

*Predsjednik*

*Predsjednik*

## PRILOZI

### **PRILOG I.**<sup>20\*</sup>

| <b>Brojevi članaka u Direktivi<br/>Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o<br/>putovanjima, odmorima i kružnim<br/>putovanjima u paket aranžmanima</b> | <b>Brojevi članaka u ovoj Direktivi</b>                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Članak 1.                                                                                                                                              | Članak 1. (izmijenjen)                                                                                |
| Članak 2. stavak 1.                                                                                                                                    | Članak 3. stavak 2. (izmijenjen) i članak 2. stavak 2. točka (a)                                      |
| Članak 2. stavak 2.                                                                                                                                    | Članak 3. stavak 8. (izmijenjen)                                                                      |
| Članak 2. stavak 3.                                                                                                                                    | Članak 3. stavak 9. (izmijenjen)                                                                      |
| Članak 2. stavak 4.                                                                                                                                    | Članak 3. stavak 6. (izmijenjen)                                                                      |
| Članak 2. stavak 5.                                                                                                                                    | Članak 3. stavak 3. (izmijenjen)                                                                      |
| Članak 3. stavak 1.                                                                                                                                    | Obrisan                                                                                               |
| Članak 3. stavak 2.                                                                                                                                    | Obrisan, ali glavni dijelovi sadržani u člancima 4. i 5. (izmijenjeni)                                |
| Članak 4. stavak 1.                                                                                                                                    | Članak 4. stavak 1. (izmijenjen), članak 6. stavak 2. (izmijenjen) i članak 6. stavak 4. (izmijenjen) |

<sup>20</sup> Ovaj popis služi samo za informativne svrhe. Kada se na popisu članak u vezi s ovom Direktivom navodi kao odgovarajući članku Direktive 90/314/EEZ, to znači da se barem neki elementi pravila iz Direktive 90/314/EEZ nalaze i u ovoj Direktivi, ali ne znači da je tekst odgovarajuće odredbe isti.

\* [Tablica će biti prilagođena prilikom izrade završne verzije pravnika lingvista]

|                                            |                                                                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Članak 4. stavak 1. točka (b) podtočka iv. | Obrisan                                                                                    |
| Članak 4. stavak 2. točka (a)              | Članak 6. stavak 2. (izmijenjen)                                                           |
| Članak 4. stavak 2. točka (b)              | Članak 5. stavak 3. (izmijenjen) i članak 6. stavci 1. i 3. (izmijenjeni)                  |
| Članak 4. stavak 2. točka (c)              | Obrisan                                                                                    |
| Članak 4. stavak 3.                        | Članak 7. (izmijenjen)                                                                     |
| Članak 4. stavak 4.                        | Članak 8. (izmijenjen)                                                                     |
| Članak 4. stavak 5.                        | Članak 9. stavak 2. (izmijenjen)                                                           |
| Članak 4. stavak 6.                        | Članak 9. stavci 3. i 4. (izmijenjeni) i članak 10. stavci 3. i 4. (izmijenjeni)           |
| Članak 4. stavak 7.                        | Članak 11. stavci 3., 4. i 7. (izmijenjeni)                                                |
| Članak 5. stavak 1.                        | Članak 11. stavak 1. (izmijenjen)                                                          |
| Članak 5. stavak 2.                        | Članak 12. stavci 2., 3. i 4. (izmijenjeni) i članak 14. (izmijenjen)                      |
| Članak 5. stavak 3.                        | Članak 21. stavak 3. (izmijenjen)                                                          |
| Članak 5. stavak 4.                        | Članak 6. stavak 2. točka (c) (izmijenjena) i članak 12. stavak 3. točka (b) (izmijenjena) |
| Članak 6.                                  | Članak 11. stavak 2. (izmijenjen)                                                          |
| Članak 7.                                  | Članak 15. (izmijenjen) i članak 16. (izmijenjen)                                          |
| Članak 8.                                  | Obrisan                                                                                    |
| Članak 9. stavak 1.                        | Članak 27. stavci 1., 2. i 3. (izmijenjeni)                                                |
| Članak 9. stavak 2.                        | Članak 27. stavak 4. (izmijenjen)                                                          |
| Članak 10.                                 | Članak 29.                                                                                 |

**A. Informacije koje je potrebno pružiti ako će se ugovor o putovanju u paket aranžmanu sklopiti putem komunikacije na daljinu**

Kombinacija usluga putovanja koja vam je ponuđena predstavlja paket aranžman u smislu Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga se na vas primjenjuju sva prava EU-a koja se primjenjuju na putnike u paket aranžmanima. Poduzeće/poduzeća XY bit će u potpunosti odgovorno/odgovorna za pravilno izvršavanje usluga tijekom cjelokupnog trajanja putovanja ili odmora.

Uz to, u skladu sa zakonom, poduzeće/poduzeća XY ima/imaju uspostavljenu zaštitu za nadoknadu troškova putnicima i osiguranje povratka u domovinu u slučaju da postane nesolventan / postanu nesolventni.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

Ključna prava na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima

- Putnicima se pružaju sve ključne informacije o odmoru prije sklapanja ugovora.
- Uvijek postoji barem jedna stranka koja je odgovorna za ispravno izvršavanje svih usluga obuhvaćenih ugovorom.
- Putnicima se na raspolaganje stavlja telefonski broj za hitne slučajeve ili kontaktna točka gdje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili putničkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz pružanje razumnog roka i moguće plaćanje naknade.
- Cijenu putovanja može se promijeniti samo iz posebnih razloga ako je to izričito predviđeno u ugovoru te u svakom slučaju ne kasnije od 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene prelazi 8 %, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator zadržava pravo na povećanja cijene, putnik ima pravo na popust u istim okolnostima.
- Putnici mogu besplatno raskinuti ugovor i dobiti potpuni povrat bilo kojih plaćanja ako se značajno promijeni bilo koji ključni element paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za pružanje usluga odmora otkáže paket aranžman, putnici prema potrebi ostvaruju pravo na povrat sredstava i odštetu.

- Putnici u iznimnim okolnostima mogu besplatno raskinuti ugovor prije polaska, primjerice ako postoje ozbiljni sigurnosni problemi na odredištu koji bi mogli utjecati na odmor.
- Osim toga, putnici uvijek mogu raskinuti ugovor uz plaćanje odgovarajuće naknade za raskid ugovora.
- Ako nakon početka paket aranžmana nije moguće pružiti značajne elemente dogovorenih usluga iz paket aranžmana, bit će potrebno dogovoriti alternativne aranžmane bez dodatnih troškova.
- Ako putnik ima poteškoća, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Putnik ima pravo na smanjenje cijene i/ili naknadu u slučaju da organizator ne izvrši ugovor (dijelove ugovora).
- Ako organizator, ili u nekim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurat će se povrat plaćanjâ. Ako organizator ili prodavatelj, u slučaju da je relevantan, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana te ako je prijevoz uključen u putovanje ili odmor, mora se osigurati povratak putnika u njihovu domovinu. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a [kontaktni podaci osiguravatelja / tijela koje pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti]. Možete kontaktirati to tijelo ako su vam uskraćene usluge zbog nesolventnosti XY-a.

*Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone) [POVEZNICA]*

**B. Informativni obrazac koji treba staviti na raspolaganje ako se ugovor o putovanju u paket aranžmanu sklapa uz fizičku prisutnost trgovca**

Kombinacija usluga putovanja koja vam je ponuđena predstavlja paket aranžman u smislu Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga se na vas primjenjuju sva prava EU-a koja se primjenjuju na putnike u paket aranžmanima. Poduzeće/poduzeća XY bit će u potpunosti odgovorno/odgovorna za pravilno izvršavanje usluga tijekom cjelokupnog trajanja putovanja ili odmora.

Uz to, u skladu sa zakonom, poduzeće/poduzeća XY ima/imaju uspostavljenu zaštitu za nadoknadu troškova putnicima i osiguranje povratka u domovinu u slučaju da postane nesolventan / postanu nesolventni.

Ključna prava na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima

- Putnicima se pružaju sve ključne informacije o odmoru prije sklapanja ugovora.
- Uvijek postoji barem jedna stranka koja je odgovorna za ispravno izvršavanje svih usluga obuhvaćenih ugovorom.
- Putnicima se na raspolaganje stavlja telefonski broj za hitne slučajeve ili kontaktna točka gdje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili putničkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz pružanje razumnog roka i moguće plaćanje naknade.
- Cijenu putovanja može se promijeniti samo iz posebnih razloga ako je to izričito predviđeno u ugovoru te u svakom slučaju ne kasnije od 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene prelazi 8 % putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator zadržava pravo povećanja cijena, putnik ima pravo na popust u istim okolnostima.
- Putnici mogu besplatno raskinuti ugovor i dobiti potpuni povrat novca ako se značajno promijeni bilo koji ključni element paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za pružanje usluga odmora otkaže paket aranžman, putnici prema potrebi ostvaruju pravo na povrat sredstava i odštetu.
- Putnici u iznimnim okolnostima mogu besplatno raskinuti ugovor prije polaska, primjerice ako postoje ozbiljni sigurnosni problemi na odredištu koji bi mogli utjecati na odmor.

- Osim toga, putnici uvijek mogu raskinuti ugovor uz plaćanje odgovarajuće naknade za raskid ugovora.
- Ako nakon početka paket aranžmana nije moguće pružiti značajne elemente dogovorenih usluga iz paket aranžmana, bit će potrebno dogovoriti alternativne aranžmane bez dodatnih troškova.
- Ako putnik ima poteškoća, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Putnik ima pravo na smanjenje cijene i/ili naknadu u slučaju da organizator ne izvrši (dijelove) ugovora.
- Ako organizator, ili u nekim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurat će se povrat plaćanjâ. Ako organizator ili prodavatelj, u slučaju da je relevantan, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana te ako je prijevoz uključen u putovanje ili odmor, mora se osigurati povratak putnika u njihovu domovinu. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a [kontaktni podaci osiguravatelja / tijela koje pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti]. Možete kontaktirati to tijelo ako su vam uskraćene usluge zbog nesolventnosti XY-a.

*[Internetska stranica na kojoj se može pronaći Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone).]*

**C. Informacije koje je potrebno pružiti ako organizator paket aranžmana prenosi podatke drugom trgovcu u skladu s člankom 3. stavkom 2. točkom (b) podtočkom v.**

Ako sklopite ugovor s poduzećem AB u roku od 24 sata od primitka potvrde rezervacije od poduzeća XY, usluga putovanja koju pružaju XY i AB predstavljat će paket aranžman u smislu Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

U tom slučaju na vas će se primjenjivati sva prava EU-a koja se primjenjuju na putnike u paket aranžmanima.

Poduzeće/poduzeća XY bit će u potpunosti odgovorno/odgovorna za pravilno izvršavanje usluga tijekom cjelokupnog trajanja putovanja ili odmora.

Osim toga, u skladu sa zakonom, poduzeće/poduzeća XY ima/imaju uspostavljenu zaštitu za nadoknadu troškova putnicima i osiguranje povratka u domovinu u slučaju da postane nesolventan / postanu nesolventni.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

Ključna prava na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima

- Putnici moraju primiti sve bitne informacije o odmoru ubrzo nakon stvaranja paket aranžmana.
- Uvijek postoji barem jedna stranka koja je odgovorna za ispravno izvršavanje svih usluga obuhvaćenih ugovorom.
- Putnicima se na raspolaganje stavlja telefonski broj za hitne slučajeve ili kontaktna točka gdje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili putničkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz pružanje razumnog roka i moguće plaćanje naknade.
- Cijenu putovanja može se promijeniti samo iz posebnih razloga ako je to izričito predviđeno u ugovoru te u svakom slučaju ne kasnije od 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene prelazi 8 % putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator zadržava pravo povećanja cijena, putnik ima pravo na popust u istim okolnostima.

- Putnici mogu besplatno raskinuti ugovor i dobiti potpuni povrat novca ako se značajno promijeni bilo koji ključni element paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za pružanje usluga odmora otkaže paket aranžman, putnici prema potrebi ostvaruju pravo na povrat sredstava i odštetu.
- Putnici u iznimnim okolnostima mogu besplatno raskinuti ugovor prije polaska, primjerice ako postoje ozbiljni sigurnosni problemi na odredištu koji bi mogli utjecati na odmor.
- Osim toga, putnici uvijek mogu raskinuti ugovor uz plaćanje odgovarajuće naknade za raskid ugovora.
- Ako nakon početka paket aranžmana nije moguće pružiti značajne elemente dogovorenih usluga iz paket aranžmana, bit će potrebno dogovoriti alternativne aranžmane bez dodatnih troškova. U suprotnom putnik može raskinuti ugovor.
- Ako putnici imaju poteškoća, organizator im mora pružiti pomoć.
- Putnik ima pravo na smanjenje cijene i/ili naknadu u slučaju da organizator ne izvrši (dijelove) ugovora.
- Ako organizator, ili u nekim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurat će se povrat plaćanjâ. Ako organizator ili prodavatelj, u slučaju da je relevantan, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana i ako je prijevoz uključen u putovanje ili odmor, mora se osigurati povratak putnika u njihovu domovinu. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a [kontaktni podaci osiguravatelja / tijela koje pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti]. Možete kontaktirati to tijelo ako su vam uskraćene usluge zbog nesolventnosti XY-a.

*Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone) [POVEZNICA]*

**A. Informacije koje je potrebno pružiti ako je trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman putem interneta u smislu članka 3. stavka 5. točke (b) prijevoznik koji prodaje povratnu kartu.**

Ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice / ovih poveznica, na vas se NE primjenjuju prava putnika u paket aranžmanima na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga poduzeće XY neće biti odgovorno za ispravno izvršavanje tih dodatnih usluga putovanja. U slučaju problema obratite se relevantnom pružatelju usluga.

Međutim, ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice / ovih poveznica unutar 24 sata nakon potvrde ugovora s XY-om, oni će postati dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju XY, kao što je propisano pravom EU-a, ima uspostavljenu zaštitu za povrat vaših plaćanja XY-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti XY-a te, prema potrebi, za vaš povratak u domovinu. Imajte na umu da se time ne osigurava povrat novca u slučaju nesolventnosti relevantnih pružatelja usluga.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (kontaktni podaci, uključivši naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj tijela nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstvenog fonda ili osiguravajućeg društva).

Molim kontaktirajte to tijelo ako su vam uskraćene rezervirane usluge zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: Ta zaštita u slučaju nesolventnosti ne obuhvaća ugovore s drugim stranama koji se mogu provesti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone)  
[POVEZNICA]

**B. Informacije koje je potrebno pružiti u slučaju rezervacije putem interneta ako je trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman putem interneta u smislu članka 3. stavka 5. točke (b) trgovac osim prijevoznika koji prodaje povratnu kartu.**

Ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice, na vas se NE primjenjuju prava putnika u paket aranžmanima na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga poduzeće XY neće biti odgovorno za ispravno izvršavanje tih dodatnih usluga putovanja. U slučaju problema obratite se relevantnom pružatelju usluga.

Međutim, ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice/ovih poveznica unutar 24 sata nakon primitka potvrde ugovora s XY, oni će postati dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju XY, kao što je propisano pravom EU-a, ima uspostavljenu zaštitu za povrat vaših plaćanja XY-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti XY-a. Imajte na umu da se time ne osigurava povrat novca u slučaju nesolventnosti relevantnih pružatelja usluga.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (kontaktni podaci, uključivši naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj tijela nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstvenog fonda ili osiguravajućeg društva).

Molim kontaktirajte to tijelo ako su vam uskraćene rezervirane usluge zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: Ta zaštita u slučaju nesolventnosti ne obuhvaća ugovore s drugim stranama koji se mogu provesti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone)  
[POVEZNICA]

**C. Informacije koje je potrebno pružiti u slučaju povezanih putnih aranžmana u smislu članka 3. stavka 5. točke (a) koje putem interneta omogućuje prijevoznik koji prodaje povratnu kartu.**

Ako nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervirate dodatne usluge putovanja za vaše putovanje ili vaš odmor putem našeg poduzeća/XY, na vas se NE primjenjuju prava putnika u paket aranžmanima na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga naše poduzeće / XY neće biti odgovorno za ispravno izvršavanje pojedinačnih usluga putovanja. U slučaju problema obratite se relevantnom pružatelju usluga.

Međutim, ako želite rezervirati dodatne usluge putovanja tijekom iste posjete našim stranicama /stranicama XY-a za rezervacije, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju XY, kao što je propisano pravom EU-a, ima uspostavljenu zaštitu za povrat vaših plaćanja XY-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti XY-a te, prema potrebi, za vaš povratak u domovinu. Imajte na umu da se time ne osigurava povrat novca u slučaju nesolventnosti relevantnih pružatelja usluga.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (kontaktni podaci, uključivši naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj tijela nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstvenog fonda ili osiguravajućeg društva).

Molim kontaktirajte to tijelo ako su vam uskraćene rezervirane usluge zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: Ta zaštita u slučaju nesolventnosti ne obuhvaća ugovore s drugim stranama koji se mogu provesti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone)  
[POVEZNICA]

**D. Informacije koje je potrebno pružiti u slučaju povezanih putnih aranžmana u smislu članka 3. stavka 5. točke (a) koje putem interneta omogućuje trgovac osim prijevoznika koji prodaje povratnu kartu.**

Ako nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervirate dodatne usluge putovanja za vaše putovanje ili vaš odmor putem našeg poduzeća/XY, na vas se NE primjenjuju prava putnika u paket aranžmanima na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga naše poduzeće/ XY neće biti odgovorno za ispravno izvršavanje pojedinačnih usluga putovanja. U slučaju problema obratite se relevantnom pružatelju usluga.

Međutim, ako želite rezervirati dodatne usluge putovanja tijekom iste posjete našim stranicama /stranicama XY-a za rezervacije, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju XY, kao što je propisano pravom EU-a, ima uspostavljenu zaštitu za povrat vaših plaćanja XY-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti XY-a. Imajte na umu da se time ne osigurava povrat novca u slučaju nesolventnosti relevantnih pružatelja usluga.

Više informacija

*Klikom na poveznicu putnicima se pružaju sljedeće informacije:*

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (kontaktni podaci, uključivši naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj tijela nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstvenog fonda ili osiguravajućeg društva).

Molim kontaktirajte to tijelo ako su vam uskraćene rezervirane usluge zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: Ta zaštita u slučaju nesolventnosti ne obuhvaća ugovore s drugim stranama koji se mogu provesti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva 2015/XX/EU kako je prenesena u relevantni nacionalni zakon (zakone)  
[POVEZNICA]

**E. Informativni obrazac za povezane putne aranžmane u smislu članka 3. stavka 5. točke (a) u kojima se ugovori sklapaju uz fizičku prisutnost trgovca (osim prijevoznika koji prodaje povratnu kartu).**

Ako nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervirate dodatne usluge putovanja za vaše putovanje ili vaš odmor putem našeg poduzeća / XY-a, na vas se NE primjenjuju prava putnika u paket aranžmanima na temelju Direktive EU-a o putovanjima u paket aranžmanima.

Stoga naše poduzeće / XY neće biti odgovorno za ispravno izvršavanje pojedinačnih usluga putovanja. U slučaju problema obratite se relevantnom pružatelju usluga.

Međutim, ako rezervirate bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom iste posjete našem poduzeću /poduzeću XY ili tijekom istog kontaktiranja s njime, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju XY, kao što je propisano pravom EU-a, ima uspostavljenu zaštitu za povrat vaših plaćanja XY-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti XY-a. Imajte na umu da se time ne osigurava povrat novca u slučaju nesolventnosti relevantnih pružatelja usluga.

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (kontaktne podaci, uključivši naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj tijela nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstvenog fonda ili osiguravajućeg društva).

Molim kontaktirajte to tijelo ako su vam uskraćene rezervirane usluge zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: Ta zaštita u slučaju nesolventnosti ne obuhvaća ugovore s drugim stranama koji se mogu provesti unatoč nesolventnosti XY-a.