



EUROPSKA UNIJA

EUROPSKI PARLAMENT

VIJEĆE

Strasbourg, 29. travnja 2026.
(OR. en)

2023/0435(COD)
LEX 2511

PE-CONS 4/1/26
REV 1

CONSOM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55

**DIREKTIVA EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
O IZMJENI DIREKTIVE (EU) 2015/2302
RADI DJELOTVORNIJE ZAŠTITE PUTNIKA
TE POJEDNOSTAVNENJA I POJAŠNENJA ODREĐENIH ASPEKATA TE DIREKTIVE**

DIREKTIVA (EU) 2026/...
EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 29. travnja 2026.

o izmjeni Direktive (EU) 2015/2302
radi djelotvornije zaštite putnika
te pojednostavnjenja i pojašnjenja određenih aspekata te direktive

(Tekst značajan za EGP)

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 odbora¹,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom²,

¹ SL C, C/2024/4058, 12.7.2024., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Stajalište Europskog parlamenta od 12. ožujka 2026. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 30. ožujka 2026.

budući da:

- (1) Direktivom (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća³ moderniziran je pravni okvir za putovanja u paket aranžmanima s obzirom na razvoj tržišta i tehnološki napredak. Tom su se direktivom nastojali uzeti u obzir novi načini rezervacija usluga putovanja, uključujući prilagođene kombinacije usluga putovanja koje nisu bile obuhvaćene Direktivom Vijeća 90/314/EEZ⁴ ili koje su bile u pravnom smislu u sivoj zoni, uz istodobno jačanje prava putnika u različitim pogledima. Direktivom (EU) 2015/2302 također se nastojalo osigurati poštenije tržišno natjecanje među različitim vrstama turističkih poduzeća koja posluju na tržištu putovanja u paket aranžmanima.
- (2) Kako bi se postigli ti ciljevi, Direktivom (EU) 2015/2302 proširena je definicija pojma „paket aranžman” u usporedbi s Direktivom 90/314/EEZ. U Direktivi (EU) 2015/2302 dodatno su pojašnjena postojeća prava putnika i uvedena su nova, uključujući pravo putnika da u određenim uvjetima u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći raskinu ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid ugovora. Osim toga, Direktivom (EU) 2015/2302 uveden je pojam „povezani putni aranžman”.

³ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ 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. ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Iako je Direktiva (EU) 2015/2302 općenito dobro funkcionirala, od početka njezine primjene 1. srpnja 2018. pojavilo se nekoliko izazova. Pandemija bolesti COVID-19 i povezane vladine mjere posebno su znatno utjecale na sektor putovanja i putnike te su ukazale na to da bi trebalo pojasniti određene odredbe te direktive, uključujući odredbe o informacijama koje treba pružiti putnicima.
- (4) Stoga je potrebno ukloniti nedostatke utvrđene u trenutačnim pravilima te pojasniti i pojednostavniti određene koncepte i odredbe i time poboljšati djelotvornost Direktive (EU) 2015/2302 za dobrobit putnika i turističkih poduzeća, među kojima postoji velik broj mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća.
- (5) Općenito, ažurirana definicija „paket aranžmana” iz Direktive (EU) 2015/2302 smatra se djelotvornom. S druge strane, pravila o „povezanim putnim aranžmanima”, koja su također uvedena tom direktivom, znatno su zakomplicirala zakonodavni okvir, među ostalim u pogledu informacija koje treba pružiti putnicima. Ta dodatna složenost dovela je do pravne nesigurnosti kada je riječ o razgraničenju paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, te povezanih putnih aranžmana i samostalnih usluga putovanja. Nema dokaza da su ta pravila o povezanim putnim aranžmanima donijela konkretne koristi za putnike. Stoga je primjereno pojednostavniti Direktivu (EU) 2015/2302 brisanjem odredaba o povezanim putnim aranžmanima i brisanjem njezina Priloga II., koji se sastoji od pet obrazaca s informacijama u pogledu povezanih putnih aranžmana, te određenim prilagodbama definicije „paket aranžmana”.

- (6) Trebalo bi se zadržati načelo na kojem se temelji definicija „paket aranžmana”, a prema kojem su različite usluge putovanja rezervirane za isto putovanje ili odmor usko povezane.
- (7) Putnici bi trebali dobiti jasne informacije o tome predstavlja li određena kombinacija usluga putovanja paket aranžman ili ne jer im u određenim situacijama koje se odnose na rezerviranje to možda nije jasno. Kako bi se povećala pravna sigurnost stoga je potrebno u situacijama koje se odnose na rezerviranje i u kojima uvjeti za paket aranžman nisu ispunjeni, ali trgovci pozivaju putnike na kupnju dodatnih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor, od trgovaca zahtijevati da obavijeste putnike da relevantne usluge putovanja neće predstavljati paket aranžman i da putnici neće biti zaštićeni na temelju Direktive (EU) 2015/2302. Taj bi se zahtjev trebao primjenjivati ako je poziv na kupnju dodatnih vrsta usluga putovanja upućen prije nego što je putnik kupio prvu vrstu usluge putovanja, ali i ako je poziv upućen nakon što je putnik rezervirao prvu vrstu usluge putovanja. U slučajevima u kojima je poziv na kupnju dodatnih vrsta usluga putovanja upućen prije nego što je putnik sklopio prvu rezervaciju, a putnik na istom prodajnom mjestu naknadno, u roku od 24 sata, rezervira relevantne usluge putovanja, među tim rezervacijama postoji uska veza čak i ako nisu ispunjeni svi uvjeti za paket aranžman, kao što su predočenje paušalne ili ukupne cijene ili odabir usluga putovanja prije nego što putnik pristane platiti. Stoga, ako u takvim slučajevima trgovac u trenutku poziva na jasan način ne obavijesti putnika o tome da kombinacija usluga putovanja neće predstavljati paket aranžman, tu bi kombinaciju trebalo smatrati paket aranžmanom zaštićenim na temelju Direktive (EU) 2015/2302, a trgovca bi trebalo smatrati organizatorom tog paket aranžmana.

- (8) U situacijama koje se odnose na rezerviranje i u kojima trgovac poziva putnika na kupnju dodatnih usluga putovanja, „poziv” bi trebalo tumačiti kao svaku situaciju u kojoj trgovac navodi ili potiče putnika da za predviđeno putovanje ili odmor rezervira dodatnu vrstu usluge putovanja. To može uključivati, na primjer, e-poruku koja sadržava poveznicu na mogućnosti rezervacije, poruku poticanja uključenu u postupak rezervacije ili telefonski poziv. U takvim slučajevima trgovac putniku obično na izbor stavlja ponude na temelju interesa putnika za određeno odredište i razdoblje putovanja. Ako se takve ponude daju u obliku poziva na kupnju, kako je definiran u Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁵, odnosno u obliku komercijalne komunikacije u kojoj se navode obilježja proizvoda ili usluge i njihova cijena, to bi trebalo smatrati snažnom naznakom da se radi o pozivu. Takvi pozivi na kupnju uključuju slučajeve u kojima trgovac traži od putnika da izrazi interes za dodatne vrste usluga putovanja za isto putovanje ili odmor kako bi ponudio te usluge putovanja u obliku poziva na kupnju, kako je definiran u Direktivi 2005/29/EZ, izravno s potvrdom prve rezervacije ili nakon nje. S druge strane, sama dostupnost mogućnosti rezervacije za druge usluge putovanja na internetskoj stranici ili u aplikaciji trgovca ili u njegovim poslovnim prostorima, opće upućivanje na takve mogućnosti rezervacije ili oglašavanje usluga putovanja potaknuto metapodacima iz prethodnih pretraživanja usluga putovanja ne bi se trebalo smatrati dovoljnima kako bi se utvrdilo da je riječ o pozivu na kupnju dodatnih usluga putovanja.

⁵ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Jedna od definicija paket aranžmana pokazala se preuskom, i to definicija iz članka 3. točke 2. (b) podtočke v. Direktive (EU) 2015/2302 kojom se zahtijeva da jedan trgovac drugome trgovcu dostavi ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte. Stoga je primjereno rezervacije različitih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor smatrati paket aranžmanom ako trgovac koji je stranka prvog ugovora proslijedi osobne podatke putnika koji omogućuju da se putnik identificira kao ugovorna stranka drugom trgovcu ili drugim trgovcima koji su stranke drugog ili daljnjeg ugovora te ako su ugovor ili ugovori s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljeni najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Takvi podaci trebali bi omogućiti dotičnim trgovcima da utvrde da je isti putnik stranka relevantnih ugovora i mogli bi obuhvaćati, na primjer, ime putnika, podatke o plaćanju, adresu e-pošte, telefonski broj ili račun na društvenim mrežama. Podaci na temelju kojih dotični trgovci ne mogu utvrditi da je isti putnik stranka relevantnih ugovora, kao što je IP adresa za identifikaciju uređaja, ne bi se trebali smatrati dostatnima. Svrha upućivanja na prosljeđivanje osobnih podataka putnika jest učiniti definiciju otpornijom na promjene u budućnosti. Takvo prosljeđivanje upućuje na usku vezu među relevantnim ugovorima i, slijedom toga, na sastavljanje paket aranžmana.

- (10) Kad je riječ o paket aranžmanima u kojima se, primjerice, smještaj kombinira s „drugim turističkim uslugama”, ali koji ne uključuju prijevoz putnika, opći kriterij koji se odnosi na „znatan dio” vrijednosti kombinacije i koji se primjenjuje na turističke usluge trebalo bi zamijeniti konkretnijim kriterijem koji se odnosi na „najmanje 25 %” vrijednosti kombinacije kako bi se povećala pravna sigurnost. Također bi trebalo podsjetiti na to da se druge turističke usluge koje su sastavni dio usluga putovanja, kao što su druge turističke usluge povezane sa smještajem, same po sebi ne smatraju uslugama putovanja. Slijedom toga, njihovo uključivanje ne može dovesti do sastavljanja paket aranžmana, čak i ako njihova vrijednost čini najmanje 25 % ukupne cijene. Uvodne izjave Direktive (EU) 2015/2302 sadržavaju primjere usluga koje se mogu smatrati sastavnim dijelom usluga putovanja, kao što je pristup određenim objektima na licu mjesta u hotelima ili drugim vrstama smještaja. Osim toga, trebalo bi podsjetiti na to da druge turističke usluge koje se odabiru i kupuju tek nakon početka pružanja usluge putovanja, kao što je smještaj, neće dovesti do sastavljanja paket aranžmana, čak i ako njihova vrijednost čini najmanje 25 % ukupne cijene.

- (11) Kao što se to osobito pokazalo tijekom pandemije bolesti COVID-19, nepostojanje pravila o povratu među poduzećima koji se organizatorima paket aranžmana izvršava za usluge putovanja koje su pružatelji usluga otkazali ili nisu pružili, nepostojanje pravila o vaučerima te nesigurnost u pogledu toga jesu li zahtjevi za povrat i vaučeri za otkazane paket aranžmane pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti mogu prouzročiti poteškoće u pogledu povrata putnicima, osobito ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći dovode do brojnih otkazivanja i utječu na mnoga odredišta putovanja. Stoga je važno osigurati to da su plaćanja putnika u svakom trenutku djelotvorno zaštićena, među ostalim za vrijeme krize. Osim toga, trebalo bi osigurati to da su nacionalni sustavi zaštite u slučaju nesolventnosti otporni i da pružaju ujednačeniju zaštitu.
- (12) Iako se u Direktivi (EU) 2015/2302 od organizatora zahtijeva da obavijeste putnike o načinima plaćanja, među ostalim o svim predujmovima koje treba platiti, u njoj se ne utvrđuju pravila kojima se ograničava iznos takvih predujmova ili uređuje raspored plaćanja preostalog iznosa. Države članice mogu regulirati takve aspekte, pod uvjetom da su takva pravila u skladu s pravom Unije.

- (13) Ako se usluga putovanja iz paket aranžmana otkáže ili ne pruži i ako su odgovarajućem pružatelju usluga izvršena plaćanja unaprijed, organizatori bi trebali imati pravo na primitak povrata izvršenih plaćanja od pružatelja usluge putovanja u roku od sedam dana. Svrha je tog prava na povrat omogućiti organizatorima da ispune svoju obvezu povrata novca putnicima u roku od 14 dana u slučajevima kad je u cijelosti raskinut i ugovor o putovanju u paket aranžmanu. Ako pružatelj usluga putovanja otkáže ili ne pruži uslugu uključenu u paket aranžman, ali ugovor o putovanju u paket aranžmanu i dalje vrijedi, pravo na povrat u roku od sedam dana organizatorima omogućuje to da osiguraju zamjensko rješenje.

- (14) U određenim situacijama dobrovoljni vaučeri mogu poslužiti kao korisna alternativa povratima. Vaučeri organizatorima mogu dati veću fleksibilnost, osobito kada se od njih traži da izvrše brojne povrate u kratkom roku. Isto tako, vaučeri mogu biti prihvatljivi putnicima kojima nije potreban trenutni povrat pod uvjetom da postoje određena pravna jamstva. Stoga bi trebalo utvrditi jasna pravila za takva jamstva. Ta bi jamstva trebala uključivati obvezne informacije o dobrovoljnoj prirodi i obilježjima vaučera, uključujući jasne informacije o tome da je pravo putnika na povrat suspendirano samo ako putnik izričito prihvati vaučer. Zahtjev da putnik mora izričito prihvatiti vaučer znači da se prihvaćanje ne može podrazumijevati, nego da putnik to prihvaćanje mora aktivno izraziti. Takvo prihvaćanje trebalo bi biti izraženo na trajnom nosaču podataka. Vaučeri bi se trebali izdavati na trajnom nosaču podataka i uključivati informacije o obilježjima vaučera i pravima putnika. Te bi informacije trebale obuhvaćati iznos koji putnik ima pravo primiti kao povrat („pravo putnika na povrat”) i vrijednost vaučera. Organizatori bi trebali moći učiniti vaučere privlačnijima, primjerice povećanjem njihove vrijednosti u usporedbi s pravom putnika na povrat. U takvim bi slučajevima zaštita u slučaju nesolventnosti trebala biti ograničena na iznos prava putnika na povrat.

- (15) Radi pravne sigurnosti trebalo bi utvrditi pravila o razdoblju valjanosti vaučera i svakom mogućem produljenju. Također je primjereno utvrditi da se pravo putnika na povrat suspendira tijekom razdoblja valjanosti vaučera te navesti slučajeve u kojima takva suspenzija završava i putnik ponovno stječe to pravo na povrat. S obzirom na to da vaučeri imaju posebnu novčanu vrijednost, primjereno je utvrditi da se mogu upotrebljavati za sve usluge putovanja koje nudi organizator, da ih se može djelomično iskoristiti i samo jednom prenijeti, a da organizatori ne mogu naplatiti naknadu za prijenos. U slučaju valjanog prijenosa putnik koji prenosi vaučer trebao bi obavijestiti organizatora o identitetu primatelja kako bi primatelj mogao iskoristiti vaučer ili dobiti povrat novca. Trebalo bi omogućiti to da se prijenos potvrdi označivanjem vaučera, na primjer uz fizičku prisutnost ili elektroničkim putem, kako bi se jasno naznačilo da je prijenos obavljen.
- (16) Države članice mogu predvidjeti mehanizme kojima se u skladu s pravnim zahtjevima putnicima osigurava povrat ako se paket aranžmani otkažu zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i ako organizatori ne mogu ispuniti svoje obveze u pogledu povrata. Kako bi se povećala transparentnost, države članice koje uvedu ili zadrže takve mehanizme trebale bi biti dužne obavijestiti Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica o takvim mehanizmima. Takvi se mehanizmi obično financiraju isključivo doprinosima organizatora. Države članice samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima mogu sufinancirati takve mehanizme, a njihovo uvođenje ne dovodi u pitanje odredbe Unije o državnim potporama.

- (17) Valja pojasniti da je raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu moguć ako se razumno može očekivati da će na njegovo izvršenje znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Procjena toga hoće li izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći imati znatne učinke na izvršenje paket aranžmana trebala bi se temeljiti na predviđanju, u trenutku raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu, vjerojatnosti da će izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći imati znatne učinke na izvršenje paket aranžmana, što je potrebno procijeniti pojedinačno u svakom slučaju. Ako putnik raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu, takvu bi procjenu trebalo provesti sa stajališta prosječnog putnika koji je u razumnoj mjeri obaviješten i postupa s dužnom pažnjom i razboritošću, na temelju informacija dostupnih na datum raskida dotičnog ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Učinke izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile u mjestu polaska ili na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini, ili koje utječu na putovanje do odredišta ili iz njega, uključujući različita mjesta povezana s početkom i povratkom dotičnog putovanja, trebalo bi uzeti u obzir ako znatno utječu na izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Mjestom polaska trebalo bi se smatrati mjesto na kojem započinje izvršenje usluga putovanja na temelju ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Okolnosti koje utječu samo na putovanje do odredišta ili na povratno putovanje ne bi trebalo uzimati u obzir ako to putovanje nije dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu, uključujući prijevoz putnika do dogovorenog mjesta polaska. Okolnosti za koje je putnik već znao ili koje je mogao predvidjeti u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu i koje se otada nisu znatno pogoršale ne mogu biti osnova za ostvarivanje prava na raskid tog ugovora bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

- (18) Izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći obuhvaćaju objektivne situacije, kao što je primjerice ratovanje, druge ozbiljne sigurnosne probleme, kao što je terorizam, znatne rizike za ljudsko zdravlje poput izbijanja teške bolesti na odredištu putovanja, ili prirodne katastrofe poput poplava i potresa ili vremenskih uvjeta zbog kojih nije moguće sigurno putovati na odredište dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu. Izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ne bi trebale obuhvaćati samo okolnosti koje objektivno onemogućuju izvršenje paket aranžmana, već i okolnosti koje, ne sprečavajući takvo izvršenje, znače da se paket aranžman ne može izvršiti, a da se dotične putnike ne izloži rizicima za njihovo zdravlje i sigurnost. U tom kontekstu određeni rizici mogu posebno ozbiljno utjecati na određene skupine putnika zbog njihove ranjivosti.

- (19) Službene izjave ili preporuke koje izdaju nadležna tijela države članice, a u kojima se putnicima savjetuje da ne putuju u određeno područje, mogu po svojoj prirodi imati znatnu dokaznu vrijednost u pogledu nastupanja, u zemljama na koje se odnose, izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i njihovih posljedica za izvršenje dotičnog paket aranžmana. Takve izjave ili preporuke ili činjenica da će se na putnike na određitu putovanja ili u državi članici boravišta ili polaska nakon povratka s putovanja ili odmora primjenjivati ozbiljna ograničenja, kao što je obveza karantene tijekom duljeg razdoblja, mogu stoga, zajedno s drugim čimbenicima, biti važni elementi koje treba uzeti u obzir pri razmatranju opravdanosti raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Relevantnost posebnih službenih izjava ili preporuka za raskid dotičnog ugovora o putovanju u paket aranžmanu trebalo bi razmatrati pojedinačno u svakom slučaju, uzimajući u obzir, među ostalim čimbenicima, prirodu okolnosti o kojima je riječ i vrijeme između raskida tog ugovora i predviđenog početka paket aranžmana, a time i vjerojatnost znatne promjene tih okolnosti. Međutim, postojanje takvih izjava ili preporuka ne bi trebalo biti uvjet za utvrđivanje postojanja izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili učinaka takvih okolnosti na izvršenje paket aranžmana.

- (20) Trebalo bi pojasniti i to da se rok povrata od 14 dana, koji počinje teći po raskidu ugovora o putovanju u paket aranžmanu, primjenjuje neovisno o tome je li putnik izričito zatražio povrat.
- (21) Kako bi se osigurali djelotvorna i ujednačena zaštita putnika i jednaki uvjeti za organizatore, trebalo bi predvidjeti to da zaštita u slučaju nesolventnosti organizatora pokriva sva plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika ako organizator postane nesolventan, među ostalim ako je putnik imao pravo na povrat ili je od organizatora primio vaučer prije nego što je organizator postao nesolventan.
- (22) Unutar uvjeta utvrđenih u Direktivi (EU) 2015/2302 države članice trebale bi utvrditi svoje sustave zaštite u slučaju nesolventnosti primjenjive na njihovu državnom području, uključujući povezane postupke i metode za pružanje informacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti putem najdjelotvornijih dostupnih komunikacijskih kanala. Važno je zahtijevati to da se putnicima pruže sve potrebne informacije čim dođe do nesolventnosti. U skladu s tim, države članice trebale bi imenovati relevantni subjekt ili subjekte odgovorne za pružanje potrebnih informacija.

- (23) Kako bi se putnicima u svakom trenutku zajamčila djelotvornost zaštite u slučaju nesolventnosti, trebalo bi predvidjeti to da je jamčevina dovoljna za pokriće troškova povrata i, ako je primjenjivo, repatrijacija. Pri takvoj bi se jamčevini u obzir trebalo uzeti to da bi nesolventnost mogla nastupiti u vrijeme kad organizator raspolaže najvećim iznosima plaćanja. Trebalo bi uzeti u obzir svako povećanje tih iznosa zbog veće količine prodanih paket aranžmana u određenom razdoblju u usporedbi s očekivanom prodajom. Trebalo bi pojasniti to da bi države članice trebale nadzirati zaštitu u slučaju nesolventnosti organizatora i pratiti dostupnost zaštite u slučaju nesolventnosti. Ako je to potrebno za osiguravanje djelotvorne zaštite u slučaju nesolventnosti, države članice trebale bi moći zahtijevati dodatne mehanizme, kao što je rezervni fond, kako bi se dopunila, na primjer, zaštita koju pružaju police osiguranja. Takvi bi se rezervni fondovi obično trebali financirati isključivo doprinosima organizatora, a države članice trebale bi ih sufinancirati samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima. U mjeri u kojoj takve mjere uključuju državne potpore, primjenjuju se pravila Unije o državnim potporama.
- (24) Kad je riječ o povratu plaćanja putnika u slučaju nesolventnosti organizatora, trebalo bi dodatno utvrditi rok u kojem se takvi povrati trebaju izvršiti nakon podnošenja potrebnih dokumenata. Informacije koje treba pružiti putnicima u slučaju nesolventnosti organizatora trebale bi obuhvaćati informacije o dokumentima koje putnici moraju dostaviti kako bi podnijeli zahtjev za povrat svojih plaćanja. Od putnika bi trebalo zatražiti da podnesu samo one dokumente koji su potrebni za razmatranje zahtjeva u skladu s nacionalnim odredbama i uzimajući u obzir zahtjeve određenog subjekta ili tijela odgovornog za sigurnu i učinkovitu obradu zahtjeva za povrat.

- (25) Također je primjereno predvidjeti da osim od organizatora, države članice mogu od prodavatelja zahtijevati da ugovore zaštitu u slučaju nesolventnosti.
- (26) Trebalo bi pojasniti da su središnje kontaktne točke odgovorne za razmjenu informacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti i povezanim pitanjima, među ostalim o bilo kakvim mehanizmima kojima se osigurava pravodobni povrat u slučaju raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

(27) Važno je da su putnici na odgovarajući način obaviješteni o svojim pravima, da mogu razumjeti informacije koje su im pružene i da imaju pristup tim informacijama kad ih zatrebaju. Stoga bi trebalo uvesti određene izmjene zahtjeva u pogledu predugovornih informacija, sadržaja ugovora o putovanju u paket aranžmanu i obrazaca sa standardnim informacijama utvrđenih u Prilogu I. Direktivi (EU) 2015/2302. Na primjer, u tim obrascima sa standardnim informacijama trebalo bi pojasniti koji je trgovac odgovoran za izvršenje povrata u slučaju raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Uz mogućnost raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu uz plaćanje naknade za otkazivanje trebalo bi navesti pravo na raskid tog ugovora bez plaćanja naknade za raskid ugovora zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Osim toga, organizatori bi trebali biti dužni ugovoru o putovanju u paket aranžmanu priložiti obrazac sa standardnim informacijama kako bi putnicima bio dostupan nakon sklapanja tog ugovora, kao i podatke za kontakt relevantnih trgovaca. Informacije bi se putnicima trebale pružati na jasan i razumljiv način te, ako je to primjenjivo, u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća⁶. Ako su dotične usluge obuhvaćene područjem primjene Direktive (EU) 2019/882, trebalo bi podsjetiti na to da pristupačnost za osobe s invaliditetom treba osigurati u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. navedenoj direktivi.

⁶ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Kako bi se povećala djelotvornost Direktive (EU) 2015/2302, od organizatora bi se trebalo zahtijevati da pri rješavanju pritužbi poštuju određene standarde, uključujući obvezu potvrde primitka u roku od sedam dana i dostavljanja obrazloženog odgovora u roku od 60 dana. Ako se obavijest dostavlja poštom, trebalo bi smatrati da je organizator ispunio te obveze ako je datum poštanskog pečata unutar tih rokova.

- (29) Pristup pravednim i učinkovitim mehanizmima za rješavanje sporova važan je i za ostvarivanje prava putnika na temelju Direktive (EU) 2015/2302. Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁷, kojom se utvrđuju minimalni zahtjevi za tijela za alternativno rješavanje sporova (ARS) za potrošačke sporove koji moraju biti uspostavljeni u svakoj državi članici, primjenjuje se i na sporove između putnika i trgovaca na temelju Direktive (EU) 2015/2302. Direktivom (EU) 2025/2647 Europskog parlamenta i Vijeća⁸, kojom se mijenja Direktiva 2013/11/EU u cilju jačanja pristupa potrošača ARS-u, države članice obvezuju se na promicanje sudjelovanja trgovaca i potrošača u postupcima ARS-a. U uvodnim izjavama te direktive navodi se da bi posebnu pozornost trebalo posvetiti sudjelovanju trgovaca i potrošača u postupcima ARS-a u određenim sektorima. Za ugovore o putovanju u paket aranžmanu i dalje bi trebala vrijediti obveza da sadržavaju informacije o mehanizmima za ARS na temelju Direktive 2013/11/EU i, ako je to primjenjivo, o subjektu za ARS kojim je dotični trgovac obuhvaćen. Trgovci bi trebali obavijestiti putnike o dostupnim mehanizmima za ARS i kada negativno odgovaraju na pritužbu primljenu od putnika.

⁷ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Direktiva (EU) 2025/2647 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. prosinca 2025. o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828 nakon ukidanja europske platforme za online rješavanje sporova (SL L, 2025/2647, 30.12.2025., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima. Ovom se Direktivom posebno poštuje sloboda poduzetništva utvrđena u članku 16. Povelje, uz osiguravanje visoke razine zaštite potrošača unutar Unije, u skladu s člankom 38. Povelje.
- (31) Komisija bi Europskom parlamentu i Vijeću trebala podnijeti izvješće o primjeni ove Direktive u roku od pet godina od njezina stupanja na snagu. Iako je učinak ove Direktive na turistička poduzeća, uključujući mikroorganizatore te male i srednje organizatore, temeljito procijenjen, primjereno je u tom izvješću uzeti u obzir učinak njezine primjene na takve organizatore. Osim toga, to bi izvješće trebalo uključivati procjenu primjene članka 5.a Direktive (EU) 2015/2302. Izvješću bi se prema potrebi trebali priložiti zakonodavni prijedlozi.

- (32) S obzirom na to da cilj ove Direktive, odnosno doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta u pogledu putovanja u paket aranžmanima i postizanju visoke i što ujednačenije razine zaštite potrošača u tom sektoru, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog njegova opsega on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (33) Direktivu (EU) 2015/2302 trebalo bi stoga na odgovarajući način izmijeniti,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.
Izmjene Direktive (EU) 2015/2302

Direktiva (EU) 2015/2302 mijenja se kako slijedi:

1. naslov se zamjenjuje sljedećim:

„Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ”;

2. članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 1.

Predmet

Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postizanju visoke i što ujednačenije razine zaštite potrošača približavanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa država članica u vezi s ugovorima između putnika i trgovaca o putovanjima u paket aranžmanu, određenih aspekata ugovora između organizatora paket aranžmana i pružatelja usluga putovanja i posebnih zahtjeva u pogledu informacija, primjenjivih u određenim slučajevima koji ne dovode do sastavljanja paket aranžmana.”;

3. članak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ova se Direktiva primjenjuje na paket aranžmane koje trgovci nude na prodaju ili prodaju putnicima i na posebne zahtjeve u pogledu informacija primjenjive u određenim slučajevima koji ne dovode do sastavljanja paket aranžmana. Primjenjuje se i na pravo organizatora na povrat od strane pružatelja usluga putovanja u slučaju otkazivanja ili nepružanja usluge koja je dio putovanja u paket aranžmanima.”;

(b) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Ova se Direktiva ne primjenjuje na:

- (a) paket aranžmane koji obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata, osim ako je uključeno noćenje;
- (b) paket aranžmane koji se nude povremeno i na neprofitnoj osnovi i to samo ograničenoj skupini putnika;
- (c) paket 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.”;

4. članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) točka 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. „paket aranžman” znači kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako:

- (a) te usluge kombinira jedan trgovac, među ostalim na zahtjev ili u skladu s izborom putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama; ili
- (b) te se usluge, neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja:
 - i. kupuju na jednoj prodajnoj točki i odabrane su prije nego što je putnik pristao platiti;
 - ii. nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni, neovisno o odvojenom naplaćivanju;
 - iii. oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket aranžman” ili pod sličnim nazivom;

- iv. kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja; ili
- v. kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka *online* rezerviranja pri čemu se osobni podaci putnika putem kojih se putnika može identificirati kao ugovornu stranu prosljeđuju od trgovca s kojim je sklopljen prvi ugovor drugom trgovcu ili drugim trgovcima, a ugovor s tim drugim trgovcem ili tim drugim trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.

Kombinacija usluga putovanja kad se najviše jednu vrstu usluga putovanja, kako je navedeno u točki 1. podtočkama (a), (b) ili (c), kombinira s jednom ili više turističkih usluga, kako je navedeno u točki 1. podtočki (d), nije paket aranžman ako potonje usluge:

- (a) ne čine najmanje 25 % vrijednosti kombinacije, nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način čine bitno obilježje kombinacije; ili
- (b) odabrane su i kupljene tek nakon što je počelo izvršenje usluge putovanja, kako je navedeno u točki 1. podtočkama (a), (b) ili (c);”;

(b) točka 5. briše se;

(c) točka 7. zamjenjuje se sljedećim:

„7. „trgovac” znači svaka fizička ili svaka pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalim i putem drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom, u svojstvu organizatora, prodavatelja ili pružatelja usluge putovanja;”;

(d) točka 12. zamjenjuje se sljedećim:

„12. „izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći” znači objektivne okolnosti izvan kontrole stranke koja se poziva na takve okolnosti i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere;”;

5. članak 5. stavak 1. mijenja se kako slijedi:

(a) u točki (a) podtočka viii. zamjenjuje se sljedećim:

„viii. jesu li usluge putovanja uključene u paket aranžman općenito dostupne osobama smanjene pokretljivosti, bez obzira na to je li ta smanjena pokretljivost uzrokovana invaliditetom ili drugim uzrocima te bez obzira na to je li ona trajna ili privremena, te na zahtjev putnika dodatne informacije o dostupnosti ili prikladnosti paket aranžmana uzimajući u obzir posebne potrebe koje je putnik priopćio;”;

(b) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) tvrtka i geografska adresa organizatora te, ako je to primjenjivo, prodavatelja, kao i njihov telefonski broj i, ako je to primjenjivo, adresa e-pošte, čime se putniku omogućuje da brzo stupi u kontakt s organizatorom i, ako je primjenjivo, prodavateljem te da s njima komunicira na učinkovit način;”;

(c) točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

„(d) načine plaćanja, uključujući sve postojeće bodove vjernosti ili druge pogodnosti u okviru sustava nagrađivanja i bilo koji iznos ili postotak cijene koje treba platiti kao predujam te raspored plaćanja preostalog iznosa , ili financijska jamstava koja putnik treba platiti ili osigurati;”;

(d) točka (f) zamjenjuje se sljedećim:

„(f) relevantne opće informacije o zahtjevima odredišne i tranzitne zemlje u pogledu putovnica i viza, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne i tranzitne zemlje;”;

(e) točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) informacije o tome da putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati ili, ako je to primjenjivo, standardnih naknada za raskid ugovora koje zahtijeva organizator, u skladu s člankom 12. stavkom 1., i o tome da putnik u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u skladu s člankom 12. stavkom 2.;”;

6. umeće se sljedeći članak:

„Članak 5.a

Predugovorne informacije u određenim situacijama koje se odnose na rezerviranje

1. Ne dovodeći u pitanje članak 23., u situacijama koje se odnose na rezerviranje, a koje ne dovode do sastavljanja paket aranžmana te u kojima trgovac poziva putnika da kupi dodatnu vrstu usluge putovanja za isto putovanje ili odmor, trgovac u trenutku tog poziva na jasan, razumljiv i lako uočljiv način obavještuje putnika o tome da, ako naknadno pristane platiti dodatnu vrstu usluge putovanja nakon što pristane platiti prvu vrstu usluge putovanja, prva vrsta usluge putovanja i dodatna vrsta usluge putovanja neće činiti paket aranžman i putnik neće ostvariti prava koja se primjenjuju na paket aranžmana na temelju ove Direktive.
2. Ako trgovac uputi poziv iz stavka 1. prije nego što putnik pristane platiti prvu vrstu usluge putovanja, ali ne pruži informacije iz tog stavka, a putnik naknadno na istom prodajnom mjestu u roku od 24 sata nakon što je pristao platiti prvu vrstu usluge putovanja pristane platiti takvu dodatnu vrstu usluge putovanja, relevantne usluge putovanja čine paket aranžman, a trgovac se smatra organizatorom tog paket aranžmana.”;

7. članak 7. mijenja se kako slijedi:

(a) u stavku 2. točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) informacija:

- i. o tome da je organizator odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu u skladu s člankom 13., za svaki povrat novca slijedom raskida ili izmjene tog ugovora i za pružanje pomoći u skladu s člankom 16. ako se putnik nađe u poteškoćama;
- ii. ako je primjenjivo, o tome da putnik također može stupiti u kontakt s organizatorom preko prodavatelja;”;

(b) u stavku 2. točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) informacije o mehanizmima za rješavanje pritužbi, uključujući jezik ili jezike na kojima se pritužba može podnijeti i na kojima će se rješavati te poštansku ili elektroničku adresu na koju se pritužbe mogu podnijeti, kao i informacije o mehanizmima za alternativno rješavanje sporova (ARS) na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća* i, ako je to primjenjivo, o subjektu za ARS kojim je trgovac obuhvaćen;

* Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

(c) umeće se sljedeći stavak:

„2.a Ugovoru o putovanju u paket aranžmanu prilaže se relevantan obrazac s informacijama iz Priloga I. i putniku stavlja na raspolaganje na trajnom nosaču podataka u trenutku sklapanja tog ugovora. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu sadržava jasno upućivanje na taj obrazac s informacijama.

8. članak 12. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju da putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana. Ako putnik na temelju ovog stavka raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu, od njega se može zahtijevati da organizatoru plati primjerenu naknadu za raskid ugovora koju se može opravdati, pod uvjetom da je tim ugovorom predviđeno da se takva naknada može naplatiti.

U ugovoru o putovanju u paket aranžmanu iz prvog podstavka može se:

- (a) utvrditi razumne standardne naknade za raskid ugovora koje se temelje na trenutku raskida ugovora prije početka paket aranžmana i očekivanim uštedama troškova te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku, u obliku fiksnih iznosa ili postotaka od cijene paketa, ili sličnom metodom izračuna; ili
- (b) navesti da naknada za raskid ugovora odgovara cijeni paket aranžmana umanjenoj za relevantne uštede troškova i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku, ili nižem iznosu, kako su dogovorile stranke.

Ako je u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu predviđeno da se može naplatiti naknada za raskid ugovora, ali nisu navedene dodatne specifikacije, naknada za raskid ugovora odgovara cijeni paket aranžmana umanjenoj za relevantne uštede troškova i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku, ili nižem iznosu, kako su dogovorile stranke.

Na zahtjev putnika organizator pruža obrazloženje za primjenjivi iznos naknada za raskid ugovora.”;

(b) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Neovisno o stavku 1., putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako se može razumno očekivati da će na izvršenje ugovora o putovanju u paket aranžmanu znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile u mjestu polaska ili na odredištu putovanja ili u njegovoj neposrednoj blizini, ili koje utječu na putovanje putnika do tog odredišta ili iz njega. Ako dođe do raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu u skladu s ovim stavkom, putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu.”;

(c) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Organizator pruža sve povrate koje se zahtijeva u skladu sa stavicima 2. i 3. ili u odnosu na stavak 1., nadoknađuje sva plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika za paket aranžman umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora koja se može opravdati. Organizator putniku isplaćuje takve povrate ili naknade bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana nakon što je ugovor o putovanju u paket aranžmanu raskinut, pri čemu putnik za to ne treba prethodno podnijeti nikakav zahtjev. Ako putnikovi podaci o plaćanju više nisu valjani, taj rok od 14 dana za povrat počinje teći od trenutka kada je putnik organizatoru dostavio točne podatke o plaćanju.

Ako se u roku od 14 dana nakon raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu na temelju stavka 1., 2. ili 3. organizator i putnik dogovore o zamjenskom paket aranžmanu jednake ili više kvalitete, putnik nema pravo na povrat novca ili naknadu. Ako putnik prihvati zamjenski paket aranžman niže kvalitete ili cijene, organizator putniku izvršava povrat koji odgovara razlici između više plaćene cijene i niže cijene zamjenskog paket aranžmana najkasnije 14 dana nakon dogovora o zamjenskom paket aranžmanu.

Ako države članice uvedu ili zadrže mehanizme kojima se nastoji osigurati da se povratni putnicima isplaćuju nakon raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu u skladu sa stavcima 2. i 3. ovog članka u vremenskom roku utvrđenom u prvom podstavku ovog stavka, o tim mehanizmima obavješćuju Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica iz članka 18. stavka 2.”;

9. umeće se sljedeći članak:

„Članak 12.a

Vaučeri

1. Države članice osiguravaju da, ako je ugovor o putovanju u paket aranžmanu raskinut na temelju članka 10., 11. ili 12., organizator ima pravo putniku ponuditi da odabere hoće li umjesto povrata prihvatiti vaučer koji odgovara najmanje iznosu povrata na koji putnik ima pravo (pravo putnika na povrat). Organizator može ponuditi vaučer veće vrijednosti od vrijednosti prava putnika na povrat.
2. Putnik može koristiti vaučer za bilo koju uslugu putovanja koju nudi organizator i može iskoristiti vaučer djelomično.
3. Organizatori pri rezervaciji usluga putovanja ne smiju prema nositeljima vaučera postupati nepovoljnije nego prema drugim putnicima.

4. Kada putnicima nudi vaučere i prije nego što ih putnici izričito prihvate, organizator na trajnom nosaču podataka jasno i istaknuto obavješćuje te putnike o sljedećim informacijama:
- (a) činjenici da putnik ima pravo na povrat u roku od 14 dana i da nije dužan prihvatiti vaučer;
 - (b) vrijednosti vaučera;
 - (c) iznosu putnikova prava na povrat i činjenici da je taj iznos pokriven zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator;
 - (d) činjenici da se vaučer može iskoristiti u cijelosti ili djelomično i da se može upotrijebiti za bilo koju uslugu putovanja koju nudi organizator te da, ako se vaučer upotrebljava za rezervaciju pojedinačne usluge putovanja, taj ugovor neće biti pokriven zaštitom predviđenom u ovoj Direktivi;
 - (e) razdoblju valjanosti vaučera;
 - (f) činjenici da se vaučer može prenijeti samo jednom i da je prijenos besplatan;
 - (g) činjenici da, ako vaučer nije iskorišten do punog iznosa putnikova prava na povrat do kraja razdoblja valjanosti, putniku treba isplatiti ostatak tog prava na povratu roku od 14 dana nakon isteka tog razdoblja valjanosti, pri čemu za to ne treba prethodno podnijeti nikakav zahtjev.

5. Vaučer se izdaje na trajnom nosaču podataka i sadržava informacije navedene u stavku 4. točkama od (b) do (g) na jasan i razumljiv način. U njemu se također navodi trgovački naziv organizatora, informacije koje su putnici dužni pružiti organizatoru kako bi prijenos na drugu osobu bio valjan te datum početka i datum završetka razdoblja valjanosti.
6. Vaučer vrijedi najviše 12 mjeseci od datuma na koji ga putnik izričito prihvati u skladu sa stavkom 4. To razdoblje valjanosti može se produljiti samo jednom, za najviše 12 mjeseci, pod uvjetom da se obje stranke izričito dogovore o tom produljenju na trajnom nosaču podataka.
7. Pravo putnika na povrat suspendira se tijekom razdoblja valjanosti vaučera, pod uvjetom da je putnik primio informacije iz stavka 4. i da je na trajnom nosaču podataka izričito prihvatio vaučer umjesto povrata. Stranke se u svakom trenutku mogu usuglasiti o povratu cijelog ili djelomičnog iznosa prije nego što se vaučer iskoristi ili istekne. Pravo putnika na povrat istječe kada se vaučer iskoristi do cijelog iznosa tog prava na povrat.
8. Suspendacija prava putnika na povrat završava:
 - (a) kada istekne razdoblje valjanosti vaučera, ako vaučer nije iskorišten do iznosa putnikova prava na povrat; ili

- (b) kada se, prije isteka razdoblja valjanosti vaučera, stranke dogovore o povratu bilo kojeg preostalog iznosa putnikova prava na povrat; ili
 - (c) u slučaju nesolventnosti organizatora.
9. Organizator putniku izvršava povrat bez nepotrebne odgode a, u svakom slučaju, najkasnije 14 dana nakon završetka suspenzije prava putnika na povrat, u skladu sa stavkom 8. točkama (a) i (b), pri čemu putnik za to ne treba prethodno podnijeti nikakav zahtjev.
10. Putnici mogu prenijeti vaučer samo jednom. Prijenos je valjan samo ako putnik koji prenosi vaučer organizatora obavijesti o prijenosu na trajnom nosaču podataka i dostavi osobne podatke primatelja prijenosa, koji su potrebni kako bi primatelj prijenosa iskoristio vaučer ili primio povrat po završetku razdoblja valjanosti vaučera. Organizator potvrđuje prienos vaučera bez nepotrebne odgode na trajnom nosaču podataka. Organizatori ne smiju naplaćivati nikakvu naknadu za prienos.”;

10. umeće se sljedeći članak:

„Članak 16.a

Rješavanje pritužbi

1. Organizator osigurava da je lako dostupan putem kontaktnih točaka navedenih u skladu s člankom 7. stavkom 2. točkom (d) i da može učinkovito odgovoriti na upite putnika ili u njihovo ime, a posebno na one u vezi s pružanjem pomoći na temelju članka 16., ako je putnik u teškoćama, ili na svaku nesukladnost koja nastupi tijekom izvršenja paket aranžmana i povezanim pravnim lijekovima predviđenim u članku 13.
2. Organizator uspostavlja aranžmane za djelotvorno rješavanje drugih vrsta pritužbi osim onih iz stavka 1.

Organizator potvrđuje primitak takvih pritužbi, na trajnom nosaču podataka, u roku od sedam dana od njihova primitka i putniku dostavlja obrazloženi odgovor, na trajnom nosaču podataka, u roku od 60 dana od datuma pritužbe.

Države članice mogu predvidjeti kraća razdoblja od onih iz drugog podstavka ovog stavka.

3. Osim ako organizator u potpunosti prihvati pritužbu putnika, organizator u obrazloženom odgovoru obavješćuje putnika o svim mehanizmima alternativnog rješavanja sporova na temelju Direktive 2013/11/EU koji su putniku dostupni u vezi s određenim pitanjem.”;

11. članak 17. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 17.

Djelotvornost i opseg zaštite u slučaju nesolventnosti

1. Države članice osiguravaju da organizatori koji imaju poslovni nastan na njihovu državnom području pruže jamčevinu za povrat svih plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. Ta jamčevina uključuje zaštitu izvršenih plaćanja ako paket aranžman u cijelosti ili djelomično nije izvršen zbog nesolventnosti organizatora ili ako putnik ima pravo na povrat. Ako putnik primi vaučer, jamčevina je ograničena na iznos prava putnika na povrat. Ako je u ugovor o putovanju u paket aranžmanu uključeno povratno putovanje, organizatori pružaju jamčevinu i za repatrijaciju putnika. Može se ponuditi nastavak paket aranžmana.

Organizatori koji nemaju poslovni nastan u državi članici i koji prodaju ili nude na prodaju paket aranžmane u državi članici ili koji na bilo koji način usmjeravaju takve djelatnosti na državu članicu dužni su pružiti jamčevinu u skladu sa zakonodavstvom te države članice.

2. Jamčevina iz stavka 1. mora biti djelotvorna i pokrivati razumno predvidive troškove. Ona pokriva iznose plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika u vezi s paket aranžmanima, uzimajući u obzir duljinu razdoblja između primitka bilo kakvih plaćanja i završetka paket aranžmana, kao i procijenjeni trošak repatrijacija u slučaju nesolventnosti organizatora. Jamčevina mora u svakom trenutku biti dovoljna za pokrivanje troškova povrata i, ako je to primjenjivo, repatrijacije. Jamčevinom se uzima u obzir činjenica da nesolventnost može nastupiti kada organizatori imaju najveći iznos plaćanja. Jamčevinom se također uzimaju u obzir sve promjene u obujmu prodaje paket aranžmana.
3. Kako bi osigurale djelotvornost zaštite u slučaju nesolventnosti, države članice nadziru sustave zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora koji su uspostavljeni na njihovu državnom području i prate dostupnost sustava zaštite u slučaju nesolventnosti.
4. Zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator koriste se putnici bez obzira na njihovo mjesto prebivališta, mjesto polaska ili na to gdje je paket aranžman prodan i neovisno o tome u kojoj se državi članici nalazi subjekt nadležan za zaštitu u slučaju nesolventnosti.
5. Ako na izvršenje paket aranžmana utječe nesolventnost organizatora, jamčevina je dostupna besplatno radi osiguranja repatrijacija i, prema potrebi, radi financiranja smještaja prije repatrijacije.

6. Putnici primaju povrat svojih plaćanja bez nepotrebne odgode i u svakom slučaju najkasnije šest mjeseci nakon podnošenja dokumenata potrebnih za razmatranje njihova zahtjeva.

U iznimnim i propisno opravdanim slučajevima, među ostalim ako subjekt ili tijelo odgovorno za obradu zahtjeva zaprimi iznimno velik broj zahtjeva u kratkom roku ili ako nesolventnost organizatora utječe na putnike iz nekoliko država članica, povrat plaćanja izvršava se u roku od devet mjeseci nakon podnošenja potrebnih dokumenata.

Države članice mogu predvidjeti kraća razdoblja od onih iz prvog i drugog podstavka.

7. Države članice osiguravaju da su, u slučaju nesolventnosti organizatora, putnici obaviješteni bez nepotrebne odgode, putem odgovarajućih komunikacijskih kanala barem o sljedećem:
 - (a) činjenici da je organizator nesolventan;
 - (b) nazivu i podacima za kontakt subjekta nadležnog za zaštitu u slučaju nesolventnosti ili, ako je primjenjivo, nazivu i podacima za kontakt nadležnog tijela;

- (c) njihovim pravima u pogledu paket aranžmana koje su već započeli ili koji se još mogu izvršiti; i
 - (d) dokumentima koje putnici trebaju dostaviti kako bi zatražili povrat.
8. Svaka država članica osigurava da internetski popisi svih organizatora i, ako je to primjenjivo, prodavatelja s poslovnim nastanom na njezinu državnom području koji su obuhvaćeni zaštitom u slučaju nesolventnosti na temelju nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva budu javno dostupni i ažurirani. Države članice dijele s Komisijom poveznice na internetske stranice svojih popisa kad Komisiju obavješćuju o nacionalnim odredbama kojima se prenosi ova Direktiva te Komisiju bez odgode obavješćuju o svim promjenama tih poveznica. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje popis poveznica primljenih od država članica. Komisija ažurira taj popis bez nepotrebne odgode kad god država članica dostavi novu poveznicu na njega.
9. Ako je to opravdano s obzirom na plaćanja koja su primili prodavatelji, države članice mogu, osim od organizatora, i od prodavatelja zahtijevati da ugovore zaštitu u slučaju nesolventnosti, ne dovodeći u pitanje članak 13. stavak 1. drugi podstavak.”;

12. članak 18. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Države članice određuju središnje kontaktne točke kako bi olakšale administrativnu suradnju i nadzor nad organizatorima koji posluju u različitim državama članicama i u svrhu razmjene informacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti i svim mehanizmima uspostavljenima radi osiguranja djelotvornosti povrata nakon raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Države članice dostavljaju podatke za kontakt tih kontaktnih točaka svim ostalim državama članicama i Komisiji.”;

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Središnje kontaktne točke jedna drugoj stavljaju na raspolaganje sve potrebne informacije o svojim nacionalnim zahtjevima u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti i informacije o identitetu subjekta ili subjekata nadležnih za zaštitu u slučaju nesolventnosti za određene organizatore koji na njihovu državnom području imaju poslovni nastan.”;

(c) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Ako država članica ima dvojbe u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator, ona traži pojašnjenje od države članice u kojoj organizator ima poslovni nastan. Države članice na zahtjeve drugih država članica odgovaraju što je brže moguće, uzimajući u obzir hitnost i složenost predmeta. U svakom slučaju, prvi odgovor uključuje identitet organizatora ili, ako je primjenjivo, prodavatelja te subjekta ili subjekata nadležnih za zaštitu u slučaju nesolventnosti. Izdaje se najkasnije u roku od 15 radnih dana od primitka zahtjeva.”;

13. poglavlje VI., koje sadržava članak 19., briše se;

14. u članku 21. prvi stavak zamjenjuje se sljedećim:

„Države članice osiguravaju da je trgovac odgovoran za sve pogreške do kojih je došlo zbog tehničkih kvarova na sustavu rezervacija koje mu se mogu pripisati i, ako je trgovac pristao organizirati rezerviranje paket aranžmana, za pogreške nastale tijekom postupka rezerviranja.”;

15. članak 22. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 22.

Pravo na regresnu naknadu i pravo organizatora na povrat

1. U slučajevima u kojima organizator ili, u skladu s člankom 13. stavkom 1. drugim podstavkom ili člankom 20., prodavatelj plaćaju odštetu, odobravaju sniženje cijene ili ispunjavaju druge obveze kojima podliježu u skladu s ovom Direktivom države članice osiguravaju da organizator ili prodavatelj ima pravo tražiti regresnu naknadu od svake treće strane koja je doprinijela događaju koji je prouzročio odštetu, sniženje cijene ili druge obveze.
2. Države članice osiguravaju da, ako pružatelj usluge putovanja otkáže uslugu koja čini dio paket aranžmana ili ne pruži uslugu, pružatelj usluge organizatoru izvrši povrat svih plaćanja koja je organizator izvršio za uslugu u roku od sedam dana. To razdoblje od sedam dana počinje teći sljedećeg dana od dana otkazivanja usluge ili dana na koji je usluga trebala biti izvršena, ovisno o tome što nastupi prije.”;

16. u članku 23. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

- „1. Izjava organizatora paket aranžmana o tome da djeluje isključivo kao pružatelj usluga putovanja, kao posrednik ili u bilo kojem drugom svojstvu ili o tome da paket aranžman ne predstavlja paket aranžman ne oslobađa tog organizatora od obveza koje ima na temelju ove Direktive.”;

17. Prilog I. zamjenjuje se tekstem navedenim u Prilogu ovoj Direktivi;
18. Prilog II. briše se.

Članak 2.

Izvješća Komisije i preispitivanje

Do ... [pet godina od datuma stupanja na snagu ove Direktive o izmjeni] Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni ove Direktive. To izvješće posebno uključuje procjenu primjene članka 5.a Direktive (EU) 2015/2302, koji je umetnut člankom 1. točkom 6. ove Direktive, te se u njemu uzima u obzir učinak na mikroorganizatore, male i srednje organizatore.

Tom se izvješću prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi.

Članak 3.

Prenošenje

1. Države članice do ... [28 mjeseci od datuma stupanja na snagu ove Direktive o izmjeni] donose i objavljuju mjere potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

One primjenjuju te mjere od ... [34 mjeseca od datuma stupanja na snagu ove Direktive o izmjeni].

Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.

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

Članak 4.

Stupanje na snagu

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

Članak 5.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu

Za Europski parlament

Predsjednica

Za Vijeće

Predsjednik/Predsjednica

PRILOG

„PRILOG I.

Dio A

Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket aranžmanu kad je moguća
upotreba poveznica

NAJVAŽNIJA PRAVA KOJA IMAM KAO PUTNIK

Kombinacija usluga putovanja koja vam je ponuđena jest paket aranžman u smislu Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima.

Vi ćete stoga moći ostvariti sva prava EU-a koja se primjenjuju na paket aranžmane. Poduzeće XY, kao organizator ovog paket aranžmana, [(prema potrebi u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom) i poduzeće XZ, kao prodavatelj,]¹ u cijelosti [je/su] odgovorno [odgovorna] za pravilno izvršenje paket aranžmana.

Osim toga, kako je zakonom propisano, vaša su plaćanja poduzeću XY [(prema potrebi) i poduzeću YZ]¹ zaštićena te vam se, ako je u paket aranžman uključeno povratno putovanje, jamči repatrijacija ako [to poduzeće / ta poduzeća¹] postane/postanu nesolventno/nesolventna.

Više informacija o najvažnijim pravima u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302, među ostalim o izmjenama ugovora, otkazivanju, povratu, odgovornosti za nepravilno izvršenje i zaštiti u slučaju nesolventnosti, kao i o strankama koje se mogu kontaktirati, može se dobiti ovdje [treba navesti u obliku poveznice].

¹ Odgovarajući oblik biraju države članice uzimajući u obzir svoje prenošenje Direktive.

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Najvažnija prava u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302

Informacije

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, uključujući informacije o cijeni i dospjelim plaćanjima u trenutku rezervacije.
- Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu putnici će dobiti ugovor na trajnom nosaču podataka (primjerice u papirnatom obliku ili e-porukom).

Odgovoran trgovac i kontaktne točke

- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih paket aranžmanom. Taj je trgovac organizator paket aranžmana kako je utvrđen u tekstu u prethodnom okviru i u ugovoru. Ugovor mora sadržavati podatke za kontakt organizatora.
- Ako paket aranžman prodaje prodavatelj (na primjer turistička agencija), putnici mogu stupiti u kontakt i s prodavateljem ako dođe do bilo kakvih problema ili kako bi on proslijedio poruku organizatoru. Podaci za kontakt prodavatelja također se navode u ugovoru. Ovisno o primjenjivom nacionalnom pravu prodavatelji mogu biti odgovorni i za izvršenje paket aranžmana.

- Putnici će dobiti telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki koje mogu upotrijebiti da bi stupili u kontakt s organizatorom ili prodavateljem za vrijeme putovanja ili odmora.

Prijenos ugovora

- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz moguće plaćanje naknade. Putnik mora o tome u razumnom roku obavijestiti organizatora ili, prema potrebi, prodavatelja.

Povećanja cijena

- Cijena paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, i to najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana, putnici mogu raskinuti ugovor te će u tom slučaju dobiti povrat novca. Ako organizator u ugovoru pridržuje pravo na povećanje cijene, putnici imaju pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

Raskid ugovora prije početka paket aranžmana

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana ili ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana.
- Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkaže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

- Putnici mogu prije početka paket aranžmana raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći uključuju prirodne katastrofe, ozbiljne sigurnosne probleme ili rizike za javno zdravlje za koje se može razumno očekivati da će utjecati na paket aranžman.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor, među ostalim zbog osobnih razloga, uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati. Putnike je o takvim naknadama potrebno obavijestiti prije sklapanja ugovora i u ugovoru.

Povrati

- U svim slučajevima kada organizator ili putnik otkazu paket aranžman, putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja (prema potrebi, uzimajući u obzir naknade za raskid ugovora) u roku od 14 dana, osim ako se stranke dogovore o zamjenskom paket aranžmanu u tom roku od 14 dana. Za izvršenje povrata odgovoran je organizator paket aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za izvršenje povrata odgovoran je i prodavatelj.
- Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi vaučer koji se može iskoristiti za bilo koju uslugu putovanja koju nudi organizator, putnici će dobiti informacije o svojim pravima u pogledu vaučera te ga mogu prihvatiti ili odbiti.

Problemi za vrijeme putovanja ili odmora

- Organizator je dužan riješiti probleme koje nastanu za vrijeme izvršenja paket aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o problemima s kojima se susretnu.
- Ako značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, organizator mora ponuditi odgovarajuće alternativne aranžmane bez dodatnih troškova. Ako usluge putovanja nisu pružene u skladu s ugovorom, ta situacija znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade.
- Putnici imaju pravo i na sniženje cijene ili naknadu štete, ili oboje, ako usluge putovanja nisu izvršene ili ako su izvršene na nepravilan način, podložno uvjetima utvrđenima u Direktivi (EU) 2015/2302.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć, primjerice tako da mu pruži informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te ponudi mogućnost uspostave daljinske komunikacije.

Zaštita u slučaju nesolventnosti

- Ako organizator postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanjâ putnikâ. U nekim državama članicama postoji i zaštita u slučaju nesolventnosti za plaćanja prodavateljima. Ako organizator ili, ako je to primjenjivo, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket aranžmana i ako je povratak uključen u paket aranžman, zajamčena je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod WX-a (subjekt nadležan za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, ako je to primjenjivo, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge putovanja uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo [poveznica]

Dio B

Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket aranžmanu
u situacijama koje nisu situacije obuhvaćene dijelom A

NAJVAŽNIJA PRAVA KOJA IMAM KAO PUTNIK

Kombinacija usluga putovanja koja vam je ponuđena jest paket aranžman u smislu Direktive (EU) 2015/2302.

Vi ćete stoga moći ostvariti sva prava EU-a koja se primjenjuju na paket aranžmane. Poduzeće XY, kao organizator ovog paket aranžmana, [(prema potrebi u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom) i poduzeće XZ, kao prodavatelj,]¹ u cijelosti [je/su] odgovorno [odgovorna] za pravilno izvršenje paket aranžmana.

Osim toga, kako je zakonom propisano, vaša su plaćanja poduzeću XY [(prema potrebi) i poduzeću YZ]¹ zaštićena te vam se, ako je u paket aranžman uključeno povratno putovanje, jamči repatrijacija ako [to poduzeće / ta poduzeća¹] postane/postanu nesolventno/nesolventna.

U nastavku je navedeno više informacija o najvažnijim pravima u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302, među ostalim o izmjenama ugovora, otkazivanju, povratu, odgovornosti za nepravilno izvršenje i zaštiti u slučaju nesolventnosti, kao i o strankama koje se mogu kontaktirati.

¹ Odgovarajući oblik biraju države članice uzimajući u obzir svoje prenošenje Direktive.

Informacije

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, uključujući informacije o cijeni i dospjelim plaćanjima u trenutku rezervacije.
- Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu putnici će dobiti ugovor na trajnom nosaču podataka (primjerice u papirnatom obliku ili e-porukom).

Odgovoran trgovac i kontaktne točke

- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja uključenih u paket aranžman. Taj je trgovac organizator paket aranžmana kako je utvrđen u tekstu u prethodnom okviru i u ugovoru. Ugovor mora sadržavati podatke za kontakt organizatora.
- Ako paket aranžman prodaje prodavatelj (na primjer turistička agencija), putnici mogu stupiti u kontakt i s prodavateljem ako dođe do problema ili kako bi on prosljedio poruku organizatoru. Podaci za kontakt prodavatelja također se navode u ugovoru. Ovisno o primjenjivom nacionalnom pravu prodavatelji mogu biti odgovorni i za izvršenje paket aranžmana.
- Putnici će dobiti telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki koje mogu upotrijebiti da bi stupili u kontakt s organizatorom ili prodavateljem za vrijeme putovanja ili odmora.

Prijenos ugovora

- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz moguće plaćanje naknade. Putnik mora o tome u razumnom roku obavijestiti organizatora ili, prema potrebi, prodavatelja.

Povećanja cijena

- Cijena paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, i to najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana, putnici mogu raskinuti ugovor te će u tom slučaju dobiti povrat novca. Ako organizator u ugovoru pridrži pravo na povećanje cijene, putnici imaju pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

Raskid ugovora prije početka paket aranžmana

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana ili ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana.
- Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkaže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

- Putnici mogu prije početka paket aranžmana raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći uključuju prirodne katastrofe, ozbiljne sigurnosne probleme ili rizike za javno zdravlje za koje se može razumno očekivati da će utjecati na paket aranžman.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor, među ostalim zbog osobnih razloga, uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati. Putnike je o takvim naknadama potrebno obavijestiti prije sklapanja ugovora i u ugovoru.

Povrati

- U svim slučajevima kada organizator ili putnik otkazu paket aranžman, putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja (prema potrebi, uzimajući u obzir naknade za raskid ugovora) u roku od 14 dana, osim ako se stranke dogovore o zamjenskom paket aranžmanu u tom roku od 14 dana. Za izvršenje povrata odgovoran je organizator paket aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za izvršenje povrata odgovoran je i prodavatelj.
- Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi vaučer koji se može iskoristiti za bilo koju uslugu putovanja koju nudi organizator, putnici će dobiti informacije o svojim pravima u pogledu vaučera te ga mogu prihvatiti ili odbiti.

Problemi za vrijeme putovanja ili odmora

- Organizator je dužan riješiti probleme koji nastanu za vrijeme izvršenja paket aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o problemima s kojima se susretnu.
- Ako značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, organizator mora ponuditi odgovarajuće alternativne aranžmane bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom, ta situacija znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi problem, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene ili naknadu štete, ili oboje, ako usluge putovanja nisu izvršene ili ako su izvršene na nepravilan način, podložno uvjetima utvrđenima u Direktivi (EU) 2015/2302.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć, primjerice tako da mu pruži informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te ponudi mogućnost uspostave daljinske komunikacije.

Zaštita u slučaju nesolventnosti

- Ako organizator postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanjâ putnikâ. U nekim državama članicama postoji i zaštita u slučaju nesolventnosti za plaćanja prodavateljima. Ako organizator ili, ako je to primjenjivo, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket aranžmana i ako je povratak uključen u paket aranžman, zajamčena je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod WX-a (subjekt nadležan za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, ako je to primjenjivo, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

(Internetske stranice na kojima se nalazi Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo.)

Dio C

Obrazac sa standardnim informacijama ako organizator dostavlja podatke drugom trgovcu u skladu s člankom 3. točkom 2. podtočkom (b) podtočkom v.

NAJVAŽNIJA PRAVA KOJA IMAM KAO PUTNIK

Ako sklopite ugovor s poduzećem AB najkasnije 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije od poduzeća XY, usluga putovanja koju pružaju XY i AB činit će paket aranžman u smislu Direktive (EU) 2015/2302.

Vi ćete stoga moći ostvariti sva prava EU-a koja se primjenjuju na paket aranžmane. Poduzeće XY bit će u cijelosti odgovorno za pravilno izvršenje paket aranžmana.

Osim toga, poduzeće XY ima uspostavljenu zakonski propisanu zaštitu za povrat vaših plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket aranžman, osiguravanje vaše repatrijacije u slučaju da postane nesolventno.

Više informacija o najvažnijim pravima u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302, među ostalim o izmjenama ugovora, otkazivanju, povratu, odgovornosti za nepravilno izvršenje i zaštiti u slučaju nesolventnosti, kao i o strankama koje se mogu kontaktirati [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Najvažnija prava u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302

Informacije

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, uključujući informacije o cijeni i dospjelim plaćanjima u trenutku rezervacije.
- Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu putnici će dobiti ugovor na trajnom nosaču podataka (primjerice u papirnatom obliku ili e-porukom).

Odgovoran trgovac i kontaktne točke

- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih paket aranžmanom. Taj je trgovac organizator paket aranžmana kako je utvrđen u tekstu u prethodnom okviru i u ugovoru. Ugovor mora sadržavati podatke za kontakt organizatora.
- Putnici će dobiti telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki koje mogu upotrijebiti da bi stupili u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.

Prijenos ugovora

- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz moguće plaćanje naknade. Putnik mora o tome u razumnom roku obavijestiti organizatora ili, prema potrebi, prodavatelja.

Povećanja cijena

- Cijena paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, i to najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana, putnici mogu raskinuti ugovor te će u tom slučaju dobiti povrat novca. Ako organizator u ugovoru pridrži pravo na povećanje cijene, putnici imaju pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

Raskid ugovora prije početka paket aranžmana

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana ili ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket aranžmana.
- Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkaže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu prije početka paket aranžmana raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći uključuju prirodne katastrofe, ozbiljne sigurnosne probleme ili rizike za javno zdravlje za koje se može razumno očekivati da će utjecati na paket aranžman.

- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor, među ostalim zbog osobnih razloga, uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati. Putnike je o takvim naknadama potrebno obavijestiti prije sklapanja ugovora i u ugovoru.

Povrati

- U svim slučajevima kada organizator ili putnik otkažu paket aranžman, putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja (prema potrebi, uzimajući u obzir naknade za raskid ugovora) u roku od 14 dana, osim ako se stranke dogovore o zamjenskom paket aranžmanu u tom roku od 14 dana. Za izvršenje povrata odgovoran je organizator paket aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za izvršenje povrata odgovoran je i prodavatelj.
- Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi vaučer koji se može iskoristiti za bilo koju uslugu putovanja koju nudi organizator, putnici će dobiti informacije o svojim pravima u pogledu vaučera te ga mogu prihvatiti ili odbiti.

Problemi za vrijeme putovanja ili odmora

- Organizator je dužan riješiti probleme koji nastanu za vrijeme izvršenja paket aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o problemima s kojima se susretnu.

- Ako značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, organizator mora ponuditi odgovarajuće alternativne aranžmane bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom, ta situacija znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi problem, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene ili naknadu štete, ili oboje, ako usluge putovanja nisu izvršene ili ako su izvršene na nepravilan način, podložno uvjetima utvrđenima u Direktivi (EU) 2015/2302.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć, primjerice tako da mu pruži informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te ponudi mogućnost uspostave daljinske komunikacije.

Zaštita u slučaju nesolventnosti

- Ako organizator postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanjâ putnikâ. U nekim državama članicama postoji i zaštita u slučaju nesolventnosti za plaćanja prodavateljima. Ako organizator ili, ako je to primjenjivo, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket aranžmana i ako je povratak uključen u paket aranžman, zajamčena je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod WX-a (subjekt nadležan za zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, ako je to primjenjivo, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge putovanja uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo [poveznica]”.
