



**H RVATSKI S A B O R**  
Odbor za europske poslove

KLASA: 022-03/24-01/89  
URBROJ: 6521-31-24-1  
Zagreb, 8. listopada 2024.

**D.E.U. br. 24/012**

**ODBOR ZA TURIZAM**  
Sanja Radolović, predsjednica

Poštovana predsjednice Odbora,

Odbor za europske poslove na temelju članka 154. stavka 1. Poslovnika Hrvatskoga sabora prosljeđuje na razmatranje Odboru za turizam dokument Europske unije iz Radnog programa za razmatranje stajališta Republike Hrvatske za 2024. godinu:

**Stajalište Republike Hrvatske**  
**Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive (EU)**  
**2015/2302 radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavnjenja i pojašnjenja**  
**određenih aspekata Direktive**  
**COM (2023) 905**

koje je Koordinacija za vanjsku i europsku politiku Vlade Republike Hrvatske usvojila Zaključkom KLASA: 022-03/24-07/302, URBROJ: 50301-21/06-24-3 na sjednici održanoj 10. rujna 2024.

Predmetni Prijedlog direktive je Europska komisija objavila 29. studenoga 2023., u sklopu glavnog prioriteta „Gospodarstvo u interesu građana“, te je u tijeku njegovo donošenje u Europskom parlamentu i Vijeću Europske unije.

U skladu s člankom 154. stavkom 2. Poslovnika Hrvatskoga sabora, molim Vas da Odboru za europske poslove dostavite mišljenje o Stajalištu Republike Hrvatske najkasnije do 8. studenoga 2024.

S poštovanjem,

**PREDSJEDNICA ODBORA**  
Jelena Miloš

U prilogu: - Stajalište Republike Hrvatske o COM (2023) 905  
- COM (2023) 905

Na znanje: Informacijsko-dokumentacijska služba (INFODOK)

## PRIJEDLOG OKVIRNOG STAJALIŠTA RH

*Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive (EU) 2015/2302 radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavnjenja i pojašnjenja određenih aspekata Direktive*

*Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL amending Directive (EU) 2015/2302 to make the protection of travellers more effective and to simplify and clarify certain aspects of the Directive*

**Brojčana oznaka dokumenta:**  
**2023/0435 (COD), COM (2023) 905**

**Nadležno TDU za izradu prijedloga stajališta (nositelj izrade stajališta) i ustrojstvena jedinica:**

Nadležno tijelo državne uprave: Ministarstvo turizma i sporta

Ustrojstvena jedinica: Sektor za pravne poslove

**Nadležna služba u MVEP:**

Služba za unutarnje tržište i socijalne politike

**Nadležna radna skupina Vijeća EU:**

Radna skupina za zaštitu i informiranje potrošača

**Osnovne sadržajne odredbe prijedloga zakonodavnog akta:**

U studenom 2023. godine Europska komisija (dalje u tekstu: EK) objavila je Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive (EU) 2015/2302 radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavnjenja i pojašnjenja određenih aspekata Direktive (dalje u tekstu: Prijedlog).

Prijedlogom se izmjenjuje Direktiva (EU) 2015/2302 (dalje u tekstu: Direktiva) radi jačanja razine zaštite potrošača, među ostalim u slučaju velike krize, te istodobno radi poboljšanja funkcioniranja unutarnjeg tržišta u sektoru putovanja u paket-aranžmanima.

Prijedlogom se nastoji: urediti putovanja u paket-aranžmanima, povećati zaštita potrošača i doprinijeti boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta. Evaluacija je pokazala da postoje područja za poboljšanje Direktive. Prijedlog utvrđuje nedostatke u pravnoj nesigurnosti i pretjeranoj složenosti Direktive, stoga se predlažu izmjene promjenom određenih definicija i dodavanjem odredbi o plaćanju unaprijed i vaučerima, uz istodobno pojašnjenje određenih elemenata koji se odnose na otkazivanje paket-aranžmana zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, te o zaštiti u slučaju nesolventnosti. Navedene izmjene usmjerene su na primjenu u pripremi za buduće krize kao i u primjeni Direktive u uobičajenim uvjetima.

Pravna je osnova Prijedloga članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU),

Prijedlogom se nastoje uskladiti prava i obveze koje se odnose na putovanja u paket-aranžmanima kako bi se unaprijedilo funkcioniranje unutarnjeg tržišta u ovom sektoru čime će se pridonijeti održavanju i dodatnom jačanju razine zaštite potrošača.

Prijedlogom će se pojednostavniti i pojasniti definicije povezanih putnih aranžmana i paket aranžmana te u skladu s predloženim promjenama prilagoditi i pojednostaviti informacijski obrasci sadržani u Prilogu I. i II. Prijedloga koje turističke agencije koriste u poslovanju.

Prijedlogom se dodaje novi članak o plaćanjima putnika koji propisuje da predujam načelno ne smije biti veći od 25% cijene paket-aranžmana i da preostala plaćanja smiju dospijevati najranije 28 dana prije početka paket-aranžmana. Međutim, veći se predujam može zatražiti ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana. Isto se ne primjenjuje na paket-aranžmane rezervirane manje od 28 dana prije početka paket-aranžmana ni na poklon-pakete u okviru putovanja u paket-aranžmanima.

Prijedlogom se dopunjuje sadržaj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i dokumenti koje treba dostaviti prije početka paket-aranžmana, na način da u ugovoru treba pojasniti da je organizator odgovoran za povrat i da putnici mogu stupiti u kontakt s organizatorom preko prodavatelja, u skladu s pravnim odredbama te da ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu treba priložiti relevantan obrazac s informacijama utvrđen u Prilogu I. Direktive kako bi bio lako dostupan putnicima nakon predugovorne faze.

Prijedlogom se također mijenja tekst o raskidu ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i pravu odustajanja prije početka paket-aranžmana na način da raskid ugovora zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći sadržava dodatne specifikacije kako bi se pojasnilo pravo na otkazivanje. Novim se tekstom pojašnjava da se navedeno pravo primjenjuje kad je riječ o izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini ili koje utječu na put do odredišta, ali i u mjestima boravišta ili polazišta, pri čemu u svim slučajevima znatno utječu na izvršenje putovanja u paket-aranžmanu. Novim se tekstom pojašnjava i da se ugovori mogu raskinuti ako se može razumno očekivati da će na izvršenje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Ujedno se dodaje novi stavak kako bi se pojasnilo da su službena upozorenja za putovanja koja izdaju tijela ili ozbiljna ograničenja koja se odnose na odredište ili vrijeme nakon povratka iz odredišta važni elementi u ocjenjivanju jesu li nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i utječu li znatno na izvršenje paket-aranžmana.

Prijedlogom se mijenja odredba kako bi se pojasnilo da je organizator dužan putniku vratiti novac ako dođe do raskida ugovora na temelju članka 12. stavka 2. ili članka 12. stavka 3., neovisno o tome je li putnik izričito zatražio povrat. Osim toga, novim se podstavkom određuje da države članice, ako uvedu ili zadrže mehanizme kojima se nastoji osigurati da se povrati putnicima izvršavaju u skladu s člankom 12. stavkom 4., o relevantnim odredbama moraju obavijestiti Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica. Države članice mogu sufinancirati takve mehanizme samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.

Prijedlogom se dodaje novi članak o vaučerima. Pojašnjava se da organizatori nakon raskida ugovora putnicima mogu izdati vaučere umjesto povrata novca, ali putnik, prije nego što ga prihvati, mora biti obaviješten o tome da ga nije dužan prihvatiti. Takvi bi vaučeri trebali vrijediti 12 mjeseci te se njihovo trajanje može produljiti jedanput, uz suglasnost objiju strana.

Njihova vrijednost mora biti barem jednaka iznosu povrata. Moraju biti prenosivi i pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti.

Predloženim novim tekstom članka 17., zaštita u slučaju nesolventnosti nastoji se učiniti djelotvornijom i ujednačenijom u EU-u tako što se dodaju određena pojašnjenja i specifikacije, od kojih neka proizlaze iz uvodnih izjava Direktive (EU) 2015/2302. Neki stavci članka 17. ostaju nepromijenjeni. Zaštitom u slučaju nesolventnosti pokriveni su zahtjevi za povrat i vaučeri, jamčevina treba biti dovoljna za pokriće troškova povrata i repatrijacije ako nesolventnost nastane u vrijeme kad organizator raspolaže najvećim iznosima u poslovnoj godini, kao i da bi se jamčevinom trebale uzeti u obzir promjene u količini prodanih paket-aranžmana i potrebnih repatrijacija koje treba pokriti u usporedbi s očekivanim količinama, države članice nadziru sustave zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti, a mogu zahtijevati i drugu razinu zaštite, kao što je rezervni fond. Države članice mogu sufinancirati takve zahtjeve samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama, uz opći kriterij „bez nepotrebnog odgađanja”. Predložen je konkretniji rok za povrat kad je riječ o otkazivanju paket-aranžmana zbog nesolventnosti, tri mjeseca nakon što putnik dostavi dokumente potrebne za razmatranje zahtjeva.

Državama članicama omogućuje se da prodavatelje obvežu na ugovaranje zaštite u slučaju nesolventnosti ako je to opravdano s obzirom na izloženost putnika riziku, čime se odražava tekst uvodne izjave 41. Direktive.

Prijedlogom se također pojašnjava da bi središnje kontaktne točke u državama članicama trebale razmjenjivati informacije i o zaštiti u slučaju nesolventnosti i povezanim pitanjima, što uključuje povrat za raskinute ugovore o putovanju u paket-aranžmanu.

Prijedlogom se dodaje novi članak kojim se daje pravo organizatoru na regresnu naknadu i povrat od pružatelja usluga, njime se pojašnjava da su pružatelji usluga, ako otkazu ili ne izvrše uslugu koja je dio paket-aranžmana, dužni organizatoru u roku od sedam dana izvršiti povrat za plaćanja primljena za relevantnu uslugu.

Prijedlogom se određuje da države članice Direktivu o izmjeni moraju prenijeti u roku od 18 mjeseci nakon njezina stupanja na snagu. Direktiva o izmjeni stupila bi na snagu dvadesetog dana nakon njezine objave u Službenom listu. Države članice bile bi dužne početi primjenjivati Direktivu šest mjeseci nakon datuma njezina prenošenja.

#### **Razlozi za donošenje i pozadina prijedloga zakonodavnog akta:**

Tržište putovanja znatno se promijenilo zbog sve veće upotrebe digitalnih alata kao i zbog drugih važnih događaja posljednjih godina kao što su stečaj grupacije Thomas Cook 2019. i pandemija bolesti COVID-19. Kao odgovor na kretanja i na izvanredne događaje, i na temelju izvješća o određenim poteškoćama u primjeni Direktive o putovanjima u paket aranžmanima iz 2015. (Direktiva (EU) 2015/2302, dalje u tekstu „Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima”), EK je odlučila preispitati Direktivu o putovanjima u paket aranžmanima te su u evaluaciji utvrđena tri glavna problema koja ugrožavaju djelotvornost te Direktive.

Prvi problem je povezan s povratom plaćanja za otkazana putovanja u paket-aranžmanima, posebno za vrijeme velike krize. Za ovaj problem EK je identificirala četiri uzročnika:

1. praksa plaćanja unaprijed,

2. nedovoljna likvidnost organizatora kad istodobno moraju isplatiti puno povrata,
3. Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima ne uključuje pravila o povratu novca među poduzećima u slučaju otkazivanja, i
4. pravna nesigurnost u pogledu upotrebe vaučera.

Drugi problem je da predumovi nisu dovoljno zaštićeni u slučaju nesolventnosti organizatora za što su identificirana tri uzročnika:

1. pravna nesigurnost u pogledu toga jesu li vaučeri i prava na povrat zaštićeni u slučaju nesolventnosti organizatora,
2. velike razlike između nacionalnih sustava zaštite u slučaju nesolventnosti, i
3. organizatorima paket-aranžmana je u nekim državama članicama teško dobiti zaštitu u slučaju nesolventnosti, posebno u vrijeme krize.

Kao treći problem utvrđene su i poteškoće u provedbi pojedinih odredbi Direktive o putovanjima u paket aranžmanima s obzirom da određene odredbe nisu dovoljno jasne, sadržavaju nedostatke ili su presložene što dovodi do nejednake razine zaštite potrošača i narušavanja tržišnog natjecanja u cijelom EU-u jer se Direktiva primjenjuje na različite načine.

S obzirom na prekograničnu prirodu putovanja u paket-aranžmanima problemi koji su utvrđeni od donošenja Direktive mogu se riješiti samo dosljednim djelovanjem na razini EU-a.

Cilj ovog Prijedloga je poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta u sektoru putovanja u paket-aranžmanima te svakako ojačati razinu zaštite potrošača u svakom trenutku, među ostalim u slučaju velike krize.

#### **Status prijedloga zakonodavnog akta:**

EK je objavila Prijedlog 29. studenoga 2023. godine. Isti je predstavljen na Radnoj skupini za zaštitu i informiranje potrošača 27. veljače 2024. godine, a nakon toga su održana još četiri sastanka Radne skupine na ovu temu: 14. ožujka, 26. travnja, 16. svibnja te 20. lipnja 2024. godine.

#### **Stajalište RH:**

Republika Hrvatska (dalje u tekstu: RH) načelno podržava Prijedlog jer će se njime postići djelotvornija zaštita putnika i pojednostaviti i pojasniti određeni aspekti Direktive.

RH podržava pojednostavnjenje i pojašnjenje definicije povezanih putnih aranžmana i paket aranžmana kao i poboljšanje i prilagodbu predloženim promjenama informacijskih obrazaca koje turističke agencije koriste u poslovanju.

RH podržava prijedlog kojim se dopunjuje sadržaj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i dokumenti koje treba dostaviti prije početka paket-aranžmana odnosno obvezu da se u ugovoru treba pojasniti da je organizator odgovoran za povrat i da putnici mogu stupiti u kontakt s organizatorom preko prodavatelja, te da ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu treba priložiti relevantan obrazac s informacijama utvrđen u Prilogu I. Direktive kako bi bio lako dostupan putnicima nakon predugovorne faze.

RH podržava prijedlog kojim se mijenja tekst o raskidu ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i pravu odustajanja prije početka paket-aranžmana na način da raskid ugovora zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći sadržava dodatne specifikacije kako bi se pojasnilo pravo na otkazivanje. Podržava se dodatno pojašnjenje da se pravo na raskid primjenjuje kad je riječ

o izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini ili koje utječu na put do odredišta, ali i u mjestima boravišta ili polazišta, pri čemu u svim slučajevima znatno utječu na izvršenje putovanja u paket-aranžmanu te da se ugovori mogu raskinuti ako se može razumno očekivati da će na izvršenje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

RH podržava dodatno pojašnjenje da su službena upozorenja za putovanja koja izdaju tijela ili ozbiljna ograničenja koja se odnose na odredište ili vrijeme nakon povratka iz odredišta važni elementi u ocjenjivanju jesu li nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i utječu li znatno na izvršenje paket-aranžmana.

RH podržava prijedlog da se ugovorom pojasni da je organizator dužan putniku vratiti novac ako dođe do raskida ugovora na temelju članka 12. stavka 2. ili članka 12. stavka 3., neovisno o tome je li putnik izričito zatražio povrat.

RH podržava prijedlog da države članice, ako uvedu ili zadrže mehanizme kojima se nastoji osigurati da se povrati putnicima izvršavaju u skladu s člankom 12. stavkom 4., o relevantnim odredbama moraju obavijestiti Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica. Države članice mogu sufinancirati takve mehanizme samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.

RH podržava reguliranje mogućnosti organizatora da izdaje vaučere u slučaju raskida ugovora putnicima umjesto povrata novca, te osobito pravo putnika da se obavijesti o tome da ga nije dužan prihvatiti. Podržavamo prijedlog da takvi vaučeri vrijede 12 mjeseci, da se njihovo trajanje može produljiti jedanput, uz suglasnost obiju strana, te da njihova vrijednost mora biti barem jednaka iznosu povrata, kao i da moraju biti prenosivi i pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti.

RH pozdravlja i podržava nastojanje da se osiguranje u slučaju nesolventnosti nastoji učiniti djelotvornijom i ujednačenijom u EU-u tako što se dodaju određena pojašnjenja i specifikacije te osobito obuhvaćanje zaštitom u slučaju nesolventnosti zahtjeva za povrat i vaučera, jamčevina treba biti dovoljna za pokriće troškova povrata i repatrijacije ako nesolventnost nastane u vrijeme kad organizator raspolaže najvećim iznosima u poslovnoj godini, kao i da bi se jamčevinom trebale uzeti u obzir promjene u količini prodanih paket-aranžmana i potrebnih repatrijacija koje treba pokriti u usporedbi s očekivanim količinama.

RH podržava prijedlog propisivanja roka za povrat kad je riječ o otkazivanju paket-aranžmana zbog nesolventnosti. Međutim, RH smatra da je predloženi rok od tri mjeseca prekratak te se predlaže propisati da se povrati plaćanja na koje utječe nesolventnost organizatora izvršavaju bez nepotrebnog odgađanja slijedom putnikova zahtjeva, a najkasnije u roku od šest mjeseci nakon što putnik podnese dokumente potrebne za razmatranje zahtjeva.

RH podržava i prijedlog da se državama članicama omogući da prodavatelje obvežu na ugovaranje zaštite u slučaju nesolventnosti ako je to opravdano s obzirom na izloženost putnika riziku, čime se odražava tekst uvodne izjave 41. Direktive.

RH podržava prijedlog da bi središnje kontaktne točke u državama članicama trebale razmjenjivati informacije i o zaštiti u slučaju nesolventnosti i povezanim pitanjima, što uključuje povrat za raskinute ugovore o putovanju u paket-aranžmanu.

U odnosu na predloženi rok za prenošenje direktive RH preferira dulji rok, odnosno najmanje 24 mjeseca nakon stupanja na snagu direktive.

### **Sporna/otvorena pitanja za RH:**

RH pozdravlja ciljeve Prijedloga no izražava zabrinutost u svezi s Prijedlogom i njegovom provedbom koja se odnosi na plaćanja putnika, osobito u dijelu tumačenja kada se može zatražiti veći predujam od predloženih 25% cijene paket-aranžmana.

Naime, prema Prijedlogu predujam ne smije biti veći od 25% cijene paket-aranžmana i preostala plaćanja smiju dospijevati najranije 28 dana prije početka paket-aranžmana. Međutim, veći se predujam može zatražiti ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana. Isto se ne primjenjuje na paket-aranžmane rezervirane manje od 28 dana prije početka paket-aranžmana ni na poklon-pakete u okviru putovanja u paket-aranžmanima. RH smatra da isto utječe na pravnu sigurnost u provedbi jer nije definirano što znači da je predujam nužan za organizaciju i izvršenje paket aranžmana, a ograničavanje visine i roka uplate predujma također posredno utječe i na poslovanje pružatelja usluga kojima se transferiraju uplaćeni predujmovi prije pružanja usluge.

RH također izražava zabrinutost oko provedbe Prijedloga u dijelu kojim se daje pravo organizatoru na regresnu naknadu i povrat od pružatelja usluga. Naime, odredbom se pojašnjava da su pružatelji usluga, ako otkazu ili ne izvrše uslugu koja je dio paket-aranžmana, dužni organizatoru u roku od sedam dana izvršiti povrat za plaćanja primljena za relevantnu uslugu. Iz Prijedloga nije jasno kako će se ova odredba provoditi u praksi, posebice kada je riječ o pružateljima usluga iz trećih zemalja. Postavlja se pitanje hoće li se pravo na povrat rješavati ugovorno među strankama ili na neki drugi način. RH će se zalagati da se ovo pitanje dodatno pojasni u tekstu kako bi se osigurala pravna sigurnost tijekom provedbe.

RH također izražava zabrinutost oko prava i obveza država članica da nadziru sustave zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti. S obzirom da je poslovanje osiguravajućih društava u državama članicama, koja prodaju police osiguranja kao jedan od sustava zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, uređeno posebnim propisima kojima se uređuje poslovanje osiguravajućih društava, RH će se u ovom dijelu zalagati da se dodatno pojasni na koji način države članice mogu nadzirati sustave zaštite temeljem odredbi Direktive.

### **Stajališta država članica i EK:**

EK je predstavila Prijedlog radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavljenja i pojašnjenja određenih aspekata Direktive te predlaže ciljane izmjene kojima se adresiraju pravne praznine kako bi se spriječila pravna nesigurnost. Države članice načelno pozdravljaju ciljeve Prijedloga.

#### **Čl.3. i uvodne izjave 5.-10. – definicije**

Države članice načelno pozdravljaju ideju pojednostavljenja i preciziranja definicija, smatraju da predložene definicije i dalje nisu u potpunosti jasne te da su definicije paketa i povezanih putnih aranžmana i po novom prijedlogu presložene te ističu problem njihove učinkovite provedbe.

Većina država članica vezano uz definicije paket aranžmana i *click-through* paket aranžmana, načelno podržavaju promjene u tekstu. Dvije države članice su podržale promjene u tekstu vezano uz definiciju paketa, dok vezano uz definiciju *click-through* paketa smatraju da istu

treba brisati iz teksta. Dvije države članice su skeptične prema izmjenama definicije paketa, dok su podržale dorade definicije *click-through* paketa.

Nadalje, većina država članica podržava brisanje definicije povezanog putnog aranžmana jer smatraju da će se time povećati pravna sigurnost u praksi, a neće se narušiti zaštita potrošača, dok se neke države članice tome protive jer smatraju da će se time osigurati bolja zaštita potrošača i spriječiti zloupotrebe u praksi.

EK navodi da pojam paketa (*package*) obuhvaća dvije vrste putnih usluga te ističe da je 2015. Direktiva proširila definiciju paketa na temelju objektivnih kriterija. Kao sigurnosna mreža stvoren je koncept povezanih putnih aranžmana (LTA), koji se u praksi nije pokazao učinkovitim, stoga EK sada predlaže izmjene definicije paketa, na način da je koncept paketa kupljenog na jednom mjestu (*one point of sale*) spojen s konceptom jedinstvene kupovina LTA (*single point of purchase* LTA, trenutno u čl.3. st.5. t.a). Ideja je da su različite vrste putnih usluga rezerviranih za isto putovanje ili odmor na istom prodajnom mjestu i istovremeno, paket.

Nadalje, dosadašnji izričaj *on the occasion of a single visit or contact* je zamijenjen preciznijom referencom na 3-24 sata. EK smatra da bi definicija *click-through* paketa trebala biti doradena te propisana jasna razlika između 24h u slučaju paketa od 24h u slučaju LTA. U pogledu roka od 3 sata, EK obrazlaže da je cilj bio precizirati postojeći izričaj koji daje prostora različitim tumačenjima, stoga se odlučila odrediti rok. Vezano uz pitanje jesu li potrebni LTA, navodi da je ocijenila da je to potrebno zbog svekolikog balansa prijedloga.

EK vezano uz definiciju LTA, navodi da trgovac mora biti ugovorna stranka. Vezano uz plaćanja navodi da nema razlike u odnosu na važeći tekst. Trgovac ne mora dobiti cijelo plaćanje, dovoljno je da postoji plaćanje kako bi se aktivirala zaštita od insolventnosti. To postoji i sada, a jedina razlika je da se sada predlaže uključiti u definiciju.

#### **Čl. 5. i 7., Prilog I., uvodne izjave 13. i 25. – zahtjevi za informacije**

Većina država članica podržava izmjenu članka 5. kojim se doraduju predugovorne informacije, dok pojedine države članice ističu da je potrebno dodatno pojasniti pojmove paketa i LTA, a vezano uz čl. 7. odrediti tko je dužan platiti naknadu u slučaju otkazivanja i na koji način se mogu pružati informacije (emailom, na internetskim stranicama, a ne samo u ugovoru).

EK navodi da je čl. 5. st. 1. o predugovornim informacijama neznatno doraden, dodano je upućivanje čl. 5.a vezano uz *prepayments*, upućivanje na pravo putnika na raskid ugovora o paket aranžmanu zbog neizbježnih i izvanrednih okolnosti te je usklađeno s čl. 12. (*appropriate and justifiable termination fee*). Vezano uz čl. 7. st. 2. o ugovornim informacijama navodi da je ta odredba također doradena. Pojašnjeno je da je organizator odgovorna strana za sve povrate novca uslijed raskida ili izmjene ugovora, putnici mogu kontaktirati organizatore i putem trgovca te uz ugovor o paket-aranžmanu treba priložiti relevantni obrazac s informacijama iz Priloga I. Vezano uz Prilog I. navodi da su informacije jasnije, posebni odjeljci vezani uz informacije, odgovornog trgovca, kontaktnu točku, prijenos ugovora, povećanja cijene, itd. Reflektirane su promjene u odredbama (vaučeri, avansna plaćanja).

#### **Čl.5.a i uvodne izjave 12.-14. – plaćanja**

Većina država članica je skeptična u pogledu predugovornih, s obzirom da je iznimka o povećanju predugovornih preširoko postavljena te se izuzetak neće moći kontrolirati i dokazivati potreba za povećanje predugovornih od 25%, stoga ista predstavlja pravnu nesigurnost za potrošače, ali i



poduzetnike. Smatraju da će isto povećati cijene putovanja, da se time favoriziraju veće tvrtke kao i da se stvaraju nejednaki uvjeti prema zračnom sektoru gdje se može tražiti cijela cijena u trenutku rezervacije kao i prema otočnim državama gdje postoji problem povezivosti.

Dio država članica navodi da odredba štiti potrošače i pružatelje usluga, no treba izbjeći različita tumačenja i potrebno je proučiti učinke.

EK navodi da se predlaže ograničiti avansna plaćanja na maksimalno 25% ukupne cijene paketa u trenutku rezervacije, a ostatak se ne može tražiti prije 28 dana prije pružanja usluge. Predviđene su neke iznimke (npr. *gift boxes*). Također moguće je tražiti i veće predujmove ako je to potrebno zbog povećanih troškova. Cilj je smanjiti rizik za potrošače u pogledu financijskih iznosa koje možda neće moći povratiti.

#### **Čl. 12. i uvodne izjave 18.-20. – otkazivanja i raskid ugovora**

Dio država članica podržava odredbe, no ima dodatna pitanja i traži dodatna pojašnjenja i preciziranje odredbe glede pojma izvanrednih okolnosti te važnosti da se odredi koja je država nadležna za izdavanje upozorenja (polazišta ili odredišta) s obzirom da su ista ključna za donošenje odluke o putovanju.

EK navodi da je u tekst uključila nove presude Suda EU. U st. 2. pojasnila je pojam neizbježne i izvanredne okolnosti te je obuhvaćeno prebivalište putnika ili mjesto odlaska. Dodan je novi st. 3a. koji adresira *ex ante* element otkazivanja i službena upozorenja o putovanju u određenu destinaciju. U st. 4. pojašnjeni su automatski povrati u roku od 14 dana kada organizator otkaže putovanje, ali to nije ništa novo. Drugi podstavak uređuje mogućnost za države članice da uspostave krizne fondove. Naravno, potrebno je poštivati pravila o državnim potporama. Vezano uz čl. 18. st. 2. navodi da središnje kontaktne točke imaju ulogu olakšavanja administrativne suradnje i nadzora u prekograničnim situacijama i razmjene informacija o zaštiti od nesolventnosti i mehanizmima brzog povrata. Navodi da će svako otkazivanje paketa trebati procjenjivati od slučaja do slučaja, nije moguće obuhvatiti sve situacije u zakonodavnom aktu. Vezano uz osobne okolnosti, navodi da nije bio cilj obuhvatiti baš sve osobne okolnosti te smatra da se uvodna izjava 18. ne može tumačiti na način da obuhvaća sve. U čl. 12. postoje dva načina otkazivanja ugovora, jedan bez razloga kada će se platiti naknada za otkazivanje i drugi, u izvanrednim okolnostima kada nema naknade. Pojašnjeno je u uvodnim izjavama.

Također navodi da je preciznost važna, ali previše detaljna odredba može dovesti do problema u praksi. Nekad su potrebne općenite odredbe koje su podložne tumačenju. Smatra da vrijeme ima ulogu u tumačenju što se smatra pod *reasonable to expect*. Vezano uz automatski povrat, navodi da to nije nikakva promjena u pravilima, samo se sada izričito navodi. Nije opravdano tražiti od potrošača da u takvim slučajevima izričito traži povrat. Vezano uz krizni fond, navodi da je Europski revizorski sud tražio da se to pitanje istraži zbog iskustva tijekom pandemije. Nije predložila EU fond jer bi imao značajan financijski učinak.

#### **Čl. 12.a – vaučeri**

Većina država članica pozdravlja uređenje vaučera, dobro je što je dobrovoljno za putnike i što je zaštićeno shemama za zaštitu od insolventnosti i mogućnosti prenosivosti koju treba dodatno urediti.

Dio država članica predlaže pojašnjenje da putnik ima pravo na povrat točno onoliko sredstava koliko je platio dok pojedine države članice ističu zabrinutost za mogućnost korištenja vaučera za pojedinačne usluge jer iste nisu obuhvaćene Direktivom. Problematiziraju automatsko prenošenje vaučera te predlažu da se organizator o tome mora obavijestiti, kao i da informacije

o dobrovoljnosti prihvaćanja vaučera moraju biti jasno istaknute te da se pojasni da organizator može ponuditi i veći iznos vaučera od uplaćenog.

EK navodi da vidi široku podršku država članica vaučerima, navodi da vaučeri moraju biti dobrovoljni te podržava dodatno tumačenje da u slučaju djelomičnog korištenja putnik ima pravo na povrat cjelokupnog iznosa.

#### **Čl. 17. i 18., uvodne izjave 21.-24. – učinkovitost i opseg zaštite od nesolventnosti**

Vezano uz čl. 17. st. 6. i zaštitu od insolventnosti, većina država članica načelno ima pozitivan stav prema ovim odredbama te podržavaju uvođenje točno određenog roka za povrat. Države članice su podijeljene oko definiranja roka za povrat, većina smatra da je rok od tri mjeseca prekratak, no također da je rok od 12 mjeseci predugačak.

Dio država članica vezano uz stavak 1. kojim se uređuje opseg zaštite od nesolventnosti predlaže da se dodatno razjasni koliki je opseg zaštite od nesolventnosti te uključuje li on i vaučere i *free gift cards/certifikate (box)* te traže dodatna pojašnjenja oko najvećeg iznosa na koji mora glasiti osiguranje od nesolventnosti.

Dio država članica ima dodatnih pitanja vezano uz drugu razinu zaštite u slučaju nesolventnosti. Dio država članica predlaže da isto bude dio nacionalnog prava te navedeno u uvodnim izjavama, a dio da isto nije dovoljno jasno iz odredbi.

EK predlaže određene promjene u pravilima o zaštiti od nesolventnosti, navodi da sva plaćanja putnika moraju biti osigurana od nesolventnosti te pojašnjava da zaštita od nesolventnosti uključuje *vaučere* kao i *free gift boxes*.

#### **Čl. 19., Prilog II. i uvodne izjave 5., 9. i 25. (prve dvije rečenice)**

Dio država članica preferira brisanje definicije LTA pa posljedično i čl. 19.

EK navodi da ova odredba reflektira dorađenu definiciju o LTA te ovisi o tome hoće li definicija LTA biti u području primjene Direktive.

#### **Čl. 22. st. 2. – Povrat *business-to-business* (B2B)**

Dio država članica podržava ideju, ali postavlja pitanje provedbe u trećim zemljama, jer organizatori putovanja u treće zemlje neće biti zaštićeni, te postavlja pitanje kako će se isto rješavati i koja tijela će nadzirati. Manjina država članica ne vidi dodanu vrijednost ove odredbe te navode da nije jasno zašto se uređuju odnosi B2B.

EK navodi da je ovo kogentna odredba od koje stranke ne mogu odstupiti u odnosu B2B. Smatra da organizator zbog svoje tržišne snage ne bi mogao nametnuti takvu ugovornu obvezu pružateljima usluga.

EK je proučavala pripada li ova ideja Direktivi, te je zaključak da već postoji presedan uređivanja odnosa B2B u čl. 23. Vezano uz slučaj da putnik otkáže putovanje, navodi da su u prijedlogu adresirali samo povrat B2B u slučaju otkazivanja usluge, a ne u svakom slučaju. U slučaju pružatelja usluga iz trećih zemalja, razumije da će to biti možda teško provedivo, ali nije željela ograničiti takvu mogućnost. Vezano uz rok od 7 dana, navodi se da je rok određen s obzirom da je rok za povrat potrošaču 14 dana. Također, prema važećim APRR pravilima zračni prijevoznik mora obaviti povrat u roku od 7 dana. Stoga smatra da su rokovi koherentni.

### **Čl. 23. – obvezujuća priroda direktive**

Belgijsko je predsjedništvo dodalo novi st. 3.a kako bi pojasnilo kogentnost odredbe, odnosno da stranke u ugovornim odnosima ne mogu odstupiti od B2B prava na povrat iz čl. 22. st. 2., navodi da je ideja st. 3.a jasno propisati da je odredba za povrat B2B obvezujuće prirode te smatra da će ova odredba biti potrebna, ako se povrat B2B zadrži u tekstu direktive.

EK navodi da je ova odredba u duhu njezinog osnovnog prijedloga. Navodi da će se ova odredba primjenjivati samo ako se prema ugovoru među strankama primjenjuje pravo država članica, a ako se primjenjuje pravo treće zemlje onda ova odredba neće biti primjenjiva.

### **Sporna/otvorena pitanja za države članice i EK:**

Većina država članica protivi se predloženim promjenama definicija paketa i povezanih putnih aranžmana (LTA) od strane EK te roku od tri, odnosno 24 sata u kojem mora biti potvrđena druga usluga.

Većina ih želi zadržati definiciju *click-through* koncepta paket aranžmana, ali s dodatkom od 24 sata kao što je u važećoj Direktivi. Države članice su podijeljene oko zadržavanja koncepta LTA i zaštite od nesolventnosti za povezane putne aranžmane (čl. 19.), te njih više predlaže brisati povezane putne aranžmane iz područja primjene prijedloga.

Većina država članica se protivi uvođenju ograničenja na predujmove iz čl. 5.a i predujmove koje plaćaju putnici. Uz čl. 12. st. 3. t.a) i službena upozorenja u vezi s putovanjima kao razlog za raskid ugovora, države članice su podijeljene po pitanju treba li to zadržati u članku.

Uz čl. 17. st. 6. i zaštitu od insolventnosti, većina država članica podržava uvođenje točno određenog roka za povrat, ali smatraju da je rok od tri mjeseca prekratak. Države članice su podijeljene oko toga koliko dugačak bi taj rok trebao biti.

Uz B2B pravo na povrat kojom se uređuje da pružatelj usluge u roku sedam dana mora vratiti uplaćena sredstva organizatoru za neizvršenu uslugu radi povrata krajnjem putniku (čl. 22.) Države članice su zabrinute kako će se predložena odredba provoditi u praksi, posebice u slučaju pružatelja usluga iz trećih zemalja.

### **Stav RH o spornim/otvorenim pitanjima država članica i EK:**

RH podržava pojednostavljenje definicija paketa i povezanih putnih aranžmana (LTA), te smatra da ih treba precizirati kako bi se uvela veća pravna sigurnost putnika.

RH podržava zadržavanje *click-through* koncepta paket aranžmana, ali s dodatkom od 24 sata kao što je u važećoj Direktivi.

RH podržava zadržavanje definicije LTA i zaštitu od nesolventnosti za povezane putne aranžmane.

RH ne podržava uvođenje ograničenja na predujmove koje plaćaju putnici.

RH smatra da službena upozorenja u vezi s putovanjima mogu biti razlog za raskid ugovora, te može podržati navođenje službenih upozorenja u uvodnim izjavama.

RH podržava uvođenje točno određenog roka za povrat u slučaju nesolventnosti, ali smatra kako je rok od tri mjeseca prekratak te podržava razmatranje roka od šest mjeseci.

RH podržava radi zaštite putnika i solventnosti organizatora odredbe koje uređuju B2B pravo na povrat i kojom se uređuje da pružatelj usluge u roku sedam dana mora vratiti uplaćena sredstva organizatoru za neizvršenu uslugu radi povrata krajnjem putniku (čl. 22.) no mogla bi podržati predloženu odredbu s dužim rokom povrata.

**Postojeće zakonodavstvo RH i potreba njegove izmjene slijedom usvajanja prijedloga zakonodavnog akta:**

Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima prenesena je Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19, 42/20 i 70/21) te će nakon donošenja Prijedloga biti potrebno mijenjati Zakon o pružanju usluga u turizmu.

Nakon donošenja i stupanja na snagu, države članice imat će 18 mjeseci za donošenje i objavu zakona koji su potrebni radi usklađivanja s Prijedlogom.

Odredbama Prijedloga predviđeno je da će biti u primjeni šest mjeseci nakon stupanja na snagu propisa kojim će se uskladiti s Prijedlogom.

**Utjecaj provedbe dokumenta na proračun RH:**

Provedba Prijedloga nema utjecaja na proračun Republike Hrvatske.



EUROPSKA  
KOMISIJA

Bruxelles, 29.11.2023.  
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Prijedlog

**DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

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

(Tekst značajan za EGP)

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -  
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

## OBRAZLOŽENJE

### 1. KONTEKST PRIJEDLOGA

#### • Razlozi i ciljevi prijedloga

Turizam ima važnu ulogu u globalnom gospodarstvu te izravno i neizravno čini više od 10 % svjetskog bruto domaćeg proizvoda. Svjetski broj turista porastao je sa 680 milijuna u 2000. na više od 1,5 milijardi u 2019., a taj su porast potaknuli sve veći prihodi, smanjenje troškova putovanja i sve veći raspon dostupnih turističkih aktivnosti. Europska unija vodeće je svjetsko turističko odredište, koje je 2022. zabilježilo otprilike dvije trećine svih međunarodnih turističkih dolazaka. Turistička industrija ima ključnu ulogu u gospodarstvu EU-a te su u tom sektoru 2020. poslovala otprilike 2,3 milijuna turističkih poduzeća s 10,9 milijuna zaposlenih<sup>1</sup>.

Europski potrošači usluge putovanja za isto putovanje ili odmor rezerviraju na različite načine. Primjerice, mogu zasebno rezervirati prijevoz i/ili smještaj, ili izravno kod različitih pružatelja usluga ili putem posrednika. Unaprijed utvrđene ili prilagođene paket-aranžmane u kojima se kombiniraju različite vrste usluga putovanja mogu kupiti na internetu i izvan njega. Paket-aranžmane mogu nuditi organizatori putovanja, putničke agencije, prijevoznici i drugi dionici.

Direktiva (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima („Direktiva” ili „Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima”)<sup>2</sup> modernizirala je pravni okvir za putovanja u paket-aranžmanima kako bi se odrazila kretanja na tržištu i tehnološki razvoj. Njome su se nastojali obuhvatiti novonastali načini rezervacija usluga putovanja, uključujući prilagođene kombinacije usluga putovanja koje nisu bile obuhvaćene Direktivom 90/314/EEZ<sup>3</sup> ili koje su bile u pravnoj sivoj zoni, te na različite načine ojačati prava putnika s paket-aranžmanima. Nastojalo se i osigurati poštenije tržišno natjecanje između različitih vrsta turističkih poduzeća koja posluju na tržištu putovanja u paket-aranžmanima.

Izbijanje pandemije bolesti COVID-19 dovelo je do masovnog otkazivanja odmora u paket-aranžmanima te neko vrijeme nije bilo novih rezervacija. Zbog posljedičnih problema s likvidnošću organizatora paket-aranžmana mnogi putnici nisu dobili povrat novca ili su ga dobili znatno kasnije od 14 dana kako se zahtijeva Direktivom. Komisija je u svojoj Preporuci 2020/648 iz svibnja 2020. („Preporuka iz 2020.”)<sup>4</sup> utvrdila načela dobrovoljne upotrebe vaučera i načine da postanu atraktivniji putnicima, među ostalim njihovom zaštitom u slučaju nesolventnosti organizatora. Preporuka je različito prihvaćena među državama članicama.

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_-\\_economic\\_analysis](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis)

<sup>2</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 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.). Sva upućivanja na određene članke Direktive smatraju se upućivanjima na Direktivu iz 2015.

<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.).

<sup>4</sup> Preporuka Komisije (EU) 2020/648 od 13. svibnja 2020. o vaučerima koji se nude turistima i putnicima kao alternativa povratu novca za otkazane paket aranžmane i usluge prijevoza u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 (SL L 151, 14.5.2020., str. 10.).

Nekoliko je država članica donijelo zakonodavstvo koje odstupa od Direktive i produžilo rokove za povrat ili učinilo vaučere obveznima za putnike, što je dovelo do toga da je Komisija protiv 11 država članica pokrenula postupke zbog povrede.

U izvješću Komisije objavljenom 26. veljače 2021. („Izvješće o primjeni Direktive o putovanjima u paket aranžmanima”)<sup>5</sup> prikazano je kako su države članice Direktivu prenijele u nacionalno pravo i kako se primjenjuje od srpnja 2018. U njemu se ističe nekoliko poteškoća, uključujući one koje su proizašle iz stečaja grupacije Thomas Cook 2019. i pandemije bolesti COVID-19. Poteškoće u primjeni Direktive istaknute u izvješću uključuju složenost odredbi o povezanim putnim aranžmanima i nesigurnost do koje su one dovele, poteškoće u izdavanju povrata i djelotvornu zaštitu u slučaju nesolventnosti u velikoj krizi, uključujući nepostojanje pravila o vaučerima i nesigurnost u pogledu opsega pokrivača zaštite u slučaju nesolventnosti.

Europski revizorski sud („Sud”) izdao je tematsko izvješće o pravima putnika u zračnom prometu za vrijeme pandemije bolesti COVID-19<sup>6</sup>. Sud je u svojim preporukama od Komisije zatražio da ispita na koji se način, možda i zakonodavnim izmjenama, prava putnika u zračnom prometu i drugih putnika mogu ojačati, među ostalim za vrijeme krize, kako bi se riješio problem povrata plaćanja za otkazana putovanja i nesolventnosti organizatora.

Platforma Fit for Future (F4F) u svojem je mišljenju od 22. ožujka 2022. utvrdila pet problema u Direktivi i u tom pogledu navela prijedloge<sup>7</sup>.

Evaluacija i revizija Direktive navodi se u Novoj strategiji za potrošače od 13. studenog 2020.<sup>8</sup> Komisija je najavila da će do 2022. „podrobnije analizirati je li postojeći regulatorni okvir za putovanja u paket aranžmanima, među ostalim u pogledu zaštite u slučaju nesolventnosti, i dalje u potpunosti dostatan za osiguravanje kvalitetne i sveobuhvatne zaštite potrošača u svakom trenutku, uzimajući u obzir i kretanja u području prava putnika.”

Opći je cilj revizije Direktive ojačati razinu zaštite potrošača u svakom trenutku, među ostalim u slučaju velike krize, te istodobno poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta u sektoru putovanja u paket-aranžmanima. To je u skladu s izvornim ciljevima Direktive. Direktiva općenito sadržava čvrsta pravila kojima se uređuju putovanja u paket-aranžmanima te je donijela znatne koristi u smislu zaštite potrošača i funkcioniranja unutarnjeg tržišta. Ipak, evaluacija je pokazala da je samo djelomično djelotvorna u ostvarivanju svojih ciljeva i ispunjavanju potreba potrošača i trgovaca i da ima prostora za poboljšanje i pojednostavnjenje. Utvrđene su slabe točke u smislu nedostataka, pravne nesigurnosti i pretjerane složenosti na koje treba primijeniti ciljane mjere. Otklanjanje tih nedostataka, primjerice promjenom nekih definicija i dodavanjem odredbi o plaćanju unaprijed i vaučerima, uz istodobno pojašnjenje određenih elemenata koji se odnose na otkazivanje paket-aranžmana zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, te o zaštiti u slučaju

---

<sup>5</sup> Izvješće o primjeni Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, COM(2021) 90 *final*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN>.

<sup>6</sup> Tematsko izvješće 15/2021: Prava putnika u zračnom prometu za vrijeme pandemije bolesti COVID-19: unatoč nastojanjima Komisije ključna prava nisu zaštićena, [https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21\\_15/SR\\_passenger-rights\\_covid\\_HR.pdf](https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_HR.pdf).

<sup>7</sup> [https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions\\_hr#adoptedopinions2022](https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_hr#adoptedopinions2022)

<sup>8</sup> COM(2020) 696 *final*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

nesolventnosti stoga će biti korisno u pripremi za buduće krize i u primjeni Direktive u uobičajenim uvjetima.

- **Dosljednost s odredbama u tom području politike**

Direktiva je obuhvaćena područjem primjene Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača („Uredba o CPC-u”) i Direktive o predstavničkim tužbama („Direktiva o predstavničkim tužbama”), koje pridonose njezinoj djelotvornoj provedbi. Uredbom o CPC-u predviđa se zajedničko djelovanje izvršavanja protiv trgovaca koji nisu usklađeni s propisima. Direktiva o predstavničkim tužbama primjenjuje se od lipnja 2023. i povećava razinu zaštite kolektivnih interesa putnika i potrošača na nacionalnoj i prekograničnoj razini, primjerice traženjem mjera zabrane ili mjera popravljivanja štete.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike EU-a**

Nakon što je 1990. donesena prva Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima, na razini EU-a doneseno je pet uredbi o pravima putnika u različitim oblicima prijevoza. Primjerice, u Uredbi (EZ) br. 261/2004 („Uredba o pravima putnika u zračnom prometu”) utvrđena su prava putnika u zračnom prometu u pogledu otkazivanja leta, uskraćenog ukrcaja ili kašnjenja. Ta uredba nadopunjuje Direktivu o putovanjima u paket aranžmanima. Odnos između tih dvaju pravnih akata obuhvaćen je različitim odredbama Direktive o putovanjima u paket aranžmanima i Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu, a njima se nastoji postići usklađenost tih dvaju instrumenta.

Komisija preispituje i regulatorni okvir za prava putnika u okviru inicijative „Putovanje – bolja zaštita putnika i njihovih prava”. Revizija Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu obuhvaća povrat novca za otkazane letove rezervirane preko posrednika<sup>9</sup>. Osim toga, planira se istražiti zaštita putnika u slučaju nesolventnosti zračnih prijevoznika i velike krize u kontekstu Uredbe (EZ) br. 1008/2008 (Uredba o zračnom prijevozu)<sup>10</sup>.

Revizijom se nastoji dodatno poboljšati usklađenost Direktive o putovanjima u paket aranžmanima i Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu, primjerice uvođenjem pravila o vaučerima i pravila o povratu novca među poduzećima. Pravilima o plaćanju unaprijed<sup>11</sup> i zaštiti u slučaju nesolventnosti, koja su dio predložene revizije, uzima se u obzir trenutna stanje prava putnika.

---

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Putovanja-bolja-zastita-putnika-i-njihovih-prava\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Putovanja-bolja-zastita-putnika-i-njihovih-prava_hr)

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revizija-Uredbe-o-uslugama-zracnog-prijevoza\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revizija-Uredbe-o-uslugama-zracnog-prijevoza_hr)

<sup>11</sup> Plaćanje unaprijed koje se za paket-aranžmane izvršava prije početka putovanja dionici često nazivaju akontacijom. Predujam je plaćanje unaprijed koje putnik izvršava pri rezervaciji paket-aranžmana ili neposredno nakon toga.



## **2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST**

### **• Pravna osnova**

Pravna je osnova za djelovanje EU-a članak 114. Ugovora o funkcioniranju EU-a („UFEU”), kojim se određuje da „Europski parlament i Vijeće [...] usvaja[ju] mjere za usklađivanje odredaba [...] čiji je cilj uspostava i funkcioniranje unutarnjeg tržišta”. U članku 114. stavku 3. pojašnjava se da će „Komisija [...] u svojim prijedlozima [...] o [...] zaštiti potrošača polaziti od visoke razine zaštite, posebice vodeći računa o svakom novom razvoju utemeljenom na znanstvenim činjenicama”. Osim toga, člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) UFEU-a predviđa se da EU mora doprinositi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača usvajanjem mjera na temelju članka 114. UFEU-a.

U skladu s člankom 26. stavkom 2. UFEU-a unutarnje tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica na kojem se robe i usluge slobodno kreću te poduzeća uživaju slobodu poslovnog nastana. Prava i obveze koji se odnose na putovanja u paket-aranžmanima potrebno je uskladiti kako bi se razvilo stvarno unutarnje tržište u području turizma te će se time pridonijeti održavanju i povećanju visokog stupnja zaštite potrošača.

### **• Supsidijarnost**

Ovaj prijedlog, kao i Direktiva (EU) 2015/2302, instrument je potpunog usklađivanja jer se pitanja koja se njime uređuju mogu primjereno riješiti samo na razini EU-a. Države članice ne mogu samostalno osigurati da svi građani EU-a uživaju prava propisana Direktivom, među ostalim za vrijeme krize.

Putovanja u paket-aranžmanima čine prekogranični sektor, ne samo u smislu putnika koji putuju u inozemstvo, nego i u smislu odmora u paket-aranžmanima koje putnicima prodaju organizatori sa sjedištem u drugim zemljama. Revizijom Direktive o putovanjima u paket aranžmanima nastoji se modernizirati postojeća pravila i riješiti probleme utvrđene u evaluaciji. Dva glavna cilja Direktive o putovanjima u paket aranžmanima i dalje su relevantna, odnosno, osigurati da svi putnici u EU-u uživaju visoku i jedinstvenu razinu zaštite te pridonijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta.

Zahvaljujući djelovanju na razini EU-a kako bi se otklonili utvrđeni problemi i nedostaci te pojasnila i pojednostavnila pravila Direktive, putnici i trgovci s većom će sigurnošću kupovati i prodavati paket-aranžmane, među ostalim u prekograničnom kontekstu, te će se time poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Primjerice, utvrđivanjem pravila o vaučerima, zajedničkih pravila o predujmovima i dodatnih specifikacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti osigurat će se ujednačenija primjena Direktive. Kad bi države članice pokušale riješiti ta pitanja nekoordinirano, to bi povećalo rascjepkanost unutarnjeg tržišta.

### **• Proporcionalnost**

Predložena revizija Direktive o putovanjima u paket aranžmanima uravnotežena je i u skladu s načelom proporcionalnosti iz članka 5. stavka 3. UFEU-a. Kao što se objašnjava u odjeljku 3.3. izvješća o procjeni učinka, revizija ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje ciljeva jer je ograničena na aspekte putovanja za koje je potrebno djelovanje EU-a.

Kao što je opisano u odjeljku 5.3. izvješća o procjeni učinka, tri opcije politike ocijenjene su i s obzirom na predviđenu proporcionalnost mjera u rješavanju utvrđenih problema.

Naposljetku, predložena revizija Direktive o putovanjima u paket aranžmanima temelji se na opciji iz procjene učinka koja sadržava mjere kojima se intervenira manje od onih iz drugih opcija i koje su proporcionalne u odnosu na pripravnost za krizu, ali i izvan kriznih situacija (odjeljak 6.1. izvješća o procjeni učinka). Prema tome, ovom se inicijativom zadržava ravnoteža između cilja, sredstava i posljedica djelovanja te je stoga proporcionalna (odjeljak 7.4. izvješća o procjeni učinka). Nove odredbe prilagođene su potrebama koje nastoje zadovoljiti te su ciljane i pomno određene u smislu opsega i intenziteta.

- **Odabir instrumenta**

U izvješću o procjeni učinka utvrđuje se da se ciljevi inicijative ne mogu ostvariti nezakonodavnim mjerama kao što su preporuke ili smjernice (odjeljak 5.2.1. izvješća o procjeni učinka).

U direktivi se utvrđuje dosljedan skup prava i obveza te se istodobno državama članicama omogućuje da ta pravila uključe u svoja nacionalna ugovorna prava. Državama članicama omogućuje se i da odluče o najboljem načinu provedbe direktive i sankcijama za kršenje njezinih pravila. Naposljetku, ovim će se prijedlogom izmijeniti samo postojeći pravni instrument.

### **3. REZULTATI EX POST EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENA UČINKA**

- **Ex post evaluacije/provjere primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Komisija je 2019. izdala prvo izvješće o odredbama Direktive o putovanjima u paket aranžmanima koje se primjenjuju na *online* rezervacije obavljene na različitim prodajnim točkama<sup>12</sup>. U izvješću su istaknute poteškoće, posebno u pogledu povezanih putnih aranžmana, kao što su nedovoljno jasno značenje koncepta i poteškoća u razlikovanju paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana.

Komisija je 2021. izdala sveobuhvatno izvješće o primjeni Direktive o putovanjima u paket aranžmanima kako je propisano u članku 26. Direktive<sup>13</sup>. U tom su izvješću otkrivene određene poteškoće u primjeni Direktive u normalnim uvjetima i za vrijeme krize, posebno kad je riječ o povratu novca za vrijeme velike krize kao što je pandemija bolesti COVID-19.

Kao što je najavljeno u njezinoj Novoj strategiji za potrošače iz studenog 2020., Komisija je evaluaciju provela usporedno s procjenom učinka Direktive o putovanjima u paket aranžmanima<sup>14</sup>.

U evaluaciji je zaključeno da Direktiva i dalje ima dodanu vrijednost EU-a. Zaključeno je da su njezini ciljevi u skladu s potrebama putnika i organizatora/prodavatelja putovanja u paket-aranžmanima koje su se očekivale kad je Direktiva donesena te da su i dalje relevantni. Međutim, kretanja na tržištu (uglavnom zbog sve veće digitalizacije i promjena poslovnih praksi), praktično iskustvo u primjeni Direktive i problemi koje je uzrokovala pandemija bolesti COVID-19 otkrili su da Direktiva ne ispunjava u potpunosti određene potrebe potrošača (zaštita i povrat unaprijed izvršenih plaćanja, složenost određenih pravila, prikaz informacija). Utvrđeno je da su potrebne dodatne mjere. Stoga je u evaluaciji zaključeno da je

<sup>12</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=COM:2019:270:FIN>

<sup>13</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=COM:2021:90:FIN>

<sup>14</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>

Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima samo djelomično djelotvorna u pridonosjenju pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i ostvarivanju visoke i jedinstvene razine zaštite potrošača.

Poteškoće utvrđene u evaluaciji mogu se grupirati u tri glavna problema.

Prvi su problem poteškoće s *povratom novca za otkazana putovanja u paket-aranžmanima*, posebno za vrijeme velike krize. Njegovi su glavni uzročnici praksa plaćanja unaprijed, nedovoljna likvidnost organizatora kad su suočeni s brojnim istodobnim zahtjevima za povrat i pravna nesigurnost u pogledu upotrebe vaučera. Budući da organizatori predujmove putnika koriste kako bi unaprijed platili određene usluge uključene u paket-aranžman, ovise o povratu novca pružatelja usluga kako bi putnicima mogli vratiti novac ako se paket-aranžman otkaže.

Za vrijeme pandemije mnogi organizatori nisu dobili (brz) povrat novca od pružatelja usluga (npr. zračni prijevoznici i hoteli), te stoga putnicima nisu mogli vratiti novac unutar obveznog roka od 14 dana. Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima ne sadržava pravila o povratu novca među poduzećima u slučaju otkazivanja. Ne sadržava ni pravila o upotrebi vaučera. Organizatori su za vrijeme pandemije putnicima zapravo često nametali vaučere umjesto povrata za otkazane paket-aranžmane te su prava putnika u vezi s vaučerima bila nejasna. Nekoliko je država članica čak donijelo privremena pravila koja su organizatorima omogućila da vaučere izdaju bez suglasnosti putnika ili je suspendiralo njihovo pravo na povrat u skladu s Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima, što je dovelo do pokretanja postupaka zbog povrede. Komisija je u svibnju 2020. donijela preporuku o dobrovoljnim vaučerima izdanima za vrijeme pandemije<sup>15</sup>. Preporuka je različito prihvaćena među državama članicama.

Drugi je problem taj što plaćanja koja putnici izvršavaju unaprijed nisu dovoljno zaštićena u slučaju *nesolventnosti* organizatora. Zaštita u slučaju nesolventnosti u pogledu vaučera i prava na povrat koji proizlaze iz otkazivanja razlikuje se među državama članicama<sup>16</sup>. Znatne razlike postoje i među nacionalnim sustavima zaštite u slučaju nesolventnosti<sup>17</sup>. U nekim je državama članicama organizatorima paket-aranžmana teško dobiti zaštitu u slučaju nesolventnosti ili rješenja za osiguranje mogu biti skupa, posebno za vrijeme krize.<sup>18,19</sup>

Treći se problem odnosi na *poteškoće u provedbi Direktive o putovanjima u paket aranžmanima*. Neke odredbe nisu dovoljno jasne, sadržavaju nedostatke ili su previše složene, čime pridonose različitim razinama zaštite potrošača u praksi i narušavanju tržišnog natjecanja. Primjerice, to se primjenjuje na koncept „paket aranžmana na klik”<sup>20</sup> i odredbe o

---

<sup>15</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>

<sup>16</sup>Trenutačno se praksa u državama članicama razlikuje. U šest država članica koje su odgovorile na pitanja Komisije u postupku savjetovanja vaučeri i/ili zahtjevi za povrat već su u određenoj mjeri pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti, a u šest nisu.

<sup>17</sup>Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima namjerno se državama članicama prepušta da utvrde pojedinosti svojih nacionalnih sustava zaštite u slučaju nesolventnosti, pod uvjetom da sustav ispunjava kriterije iz članka 17. i uvodnih izjava 39.–40. Sustavi zaštite u slučaju nesolventnosti stoga se mogu temeljiti na (javnim ili privatnim) fondovima, osiguranju ili bankovnim jamstvima, što dovodi do raznolikosti sustava zaštite u slučaju nesolventnosti u cijelom EU-u.

<sup>18</sup>Izvešće sa sastanka središnjih kontaktnih točaka od 10. studenog 2022.,

<https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=en&meetingId=45937&fromExpertGroups=true>.

<sup>19</sup>Ciljana anketa za nacionalno nadležno tijelo (nesolventnost), odgovori na 6. pitanje, koji upućuju na to da su se cijene rješenja na temelju osiguranja povećale.

<sup>20</sup>Taj je koncept u članku 3. točki 2. podtočki (b) podtočki v. definiran kako slijedi: „kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako [se te usluge] kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka *online* rezerviranja kad trgovac s kojim je sklopljen prvi

povezanim putnim aranžmanima, pokriće zahtjeva za povrat i vaučera zaštitom u slučaju nesolventnosti te pravila o otkazivanju u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Osim toga, putnicima nije uvijek jasno koju ulogu imaju različite strane (organizatori, prodavatelji i pružatelji usluga), među ostalim u pogledu povrata. Naposljetku, upotreba obrazaca sa standardnim informacijama složena je te bi mogla biti prilagođenija korisnicima.

## • **Savjetovanja s dionicima**

Komisija je provela brojne aktivnosti savjetovanja, uključujući javna i ciljana savjetovanja s dionicima. Savjetovanja su bila što je moguće šira kako bi se prikupile povratne informacije, dokazi i objašnjenja potreba različitih kategorija dionika (npr. putnika/potrošača, organizatora putovanja, fizičkih putničkih agencija i putničkih agencija koje djeluju na internetu, prijevoznika, nacionalnih tijela, fondova zaštite u slučaju nesolventnosti, udruga potrošača i poslovnih udruženja, akademske zajednice i nevladinih organizacija). Rasprave s dionicima bile su usmjerene na sljedeća tri posebna cilja:

- poboljšati zaštitu plaćanja koja putnici izvršavaju unaprijed i njihova prava na brz povrat već izvršenih plaćanja u slučaju otkazivanja, među ostalim za vrijeme velike krize, uz istodobno zadržavanje likvidnosti organizatora paket-aranžmana (čime se rješava prvi problem),
- ojačati zaštitu putnika u slučaju nesolventnosti organizatora, među ostalim ako dođe do velike krize, uz istodobno osiguravanje jednakih uvjeta na unutarnjem tržištu (čime se rješava drugi problem),
- povećati pravnu sigurnost i izvršivost Direktive o putovanjima u paket aranžmanima pojašnjenjem i/ili pojednostavnjenjem određenih odredbi Direktive koje bi se mogle različito tumačiti ili koje dionici teško primjenjuju u praksi (čime se rješava treći problem).

Za vrijeme postupka savjetovanja, koji je započeo objavom poziva na dostavu očitovanja u kolovozu 2021. i trajao do svibnja 2023., Komisija je iskoristila niz metoda i oblika savjetovanja. Uključivali su:

- Asavjetovanje o početnoj procjeni učinka i otvoreno javno savjetovanje u trajanju od 13 tjedana, u kojem su se tražila mišljenja svih zainteresiranih strana<sup>21</sup>;
- ciljana savjetovanja s različitim dionicima (javna tijela, organizacije potrošača, poslovna udruženja), uglavnom u okviru praćenja više radionica i sastanaka;
- ciljane internetske tematske radionice, uključujući sastanke stručnih skupina dionika kako bi se poduprla primjena Direktive o putovanjima u paket aranžmanima<sup>22</sup>. Unaprijed su poslani upitnici i dokumenti za raspravu kao priprema za sastanke u organizaciji Komisije;
- internetske radionice u organizaciji vanjskog konzultanta radi davanja najnovijih informacija sudionicima (poslovna udruženja i pojedinačna poduzeća, uključujući poduzeća iz sektora putovanja, organizacije potrošača i europske centre za zaštitu potrošača) o napredovanju studije te interaktivnog prikupljanja informacija o ključnim rezultatima;

---

ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i e-adresu drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.”

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Package-travel-review-of-EU-rules\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Package-travel-review-of-EU-rules_hr)

<sup>22</sup> <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=hr&groupId=3617&fromMeetings=true&meetingId=45600>

- radionice u organizaciji dionika (npr. Europska udruga jamstvenih fondova za putovanja i turizam, Europska udruga putničkih agencija i organizatora putovanja) pružile su priliku za prikupljanje podataka od dionika o zaštiti u slučaju nesolventnosti u sektoru putovanja i o plaćanjima unaprijed;
- ciljane ankete koje je proveo vanjski konzultant kako bi prikupio informacije o stajalištima i iskustvima dionika u pogledu trenutnih kretanja na tržištu putovanja u paket-aranžmanima, uključujući prava na otkazivanje, upotrebu vaučera i povrat novca. Nastojali su se utvrditi i glavni izazovi trenutnog zakonodavstva, primarni troškovi i koristi;
- razgovore koje je vanjski konzultant proveo u dvije faze koje su obuhvaćale niz informativnih razgovora i opsežne razgovore s dionicima;
- sastanke na tehničkoj ili političkoj razini. Pitanje revizije Direktive o putovanjima u paket aranžmanima istaknuto je i na političkoj razini, osobito na neformalnim ministarskim sastancima za vrijeme različitih predsjedništva Vijeća;
- bilateralne internetske sastanke s brojnim dionicima;
- dokumente o stajalištu udruga potrošača, poslovnih udruženja i nacionalnih tijela;
- mišljenje platforme Fit for Future (F4F) od 22. ožujka 2022.<sup>23</sup> Platforma F4F u svojem je mišljenju o Direktivi o putovanjima u paket aranžmanima utvrdila pet problema i dala pet povezanih prijedloga.

Povratne informacije iz aktivnosti savjetovanja pokazale su da:

- velika većina dionika potvrdila je da je putnicima iz svih država članica bilo jako teško dobiti povrat unaprijed izvršenih plaćanja za otkazana putovanja u roku od 14 dana za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. Organizacije potrošača i brojna nacionalna tijela smatrali su da bi trebalo povećati zaštitu plaćanja koja putnici izvršavaju unaprijed;
- međutim, organizatori su istaknuli poteškoće u dobivanju povrata plaćanja izvršenih pružateljima usluga. Neki pružatelji usluga, posebno zračni prijevoznici, traže da se cijeli iznos plati unaprijed. Većina je poduzeća istaknula da bi prihvatila novo pravilo EU-a kojim se od pružatelja usluga zahtijeva da organizatorima vrate novac u određenom vremenskom roku, kraćem od 14 dana;
- većina organizacija potrošača i javnih tijela smatrala je da su različiti sustavi zaštite u slučaju nesolventnosti u cijelom EU-u u nekim državama članicama doveli do veće razine zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, a u drugima do nedovoljne zaštite putnika. Međutim, u potporu tom stajalištu nisu podneseni konkretni dokazi;
- Iu nekim su državama članicama organizatori smatrali da je teško dobiti zaštitu u slučaju nesolventnosti koja bi pokrivala plaćanja unaprijed i repatrijaciju. Razlog za to jest taj što na tržištu ne postoje dostatna rješenja za osiguranje ili se rješenja za osiguranje nude samo po neprimjereno visokim cijenama, osobito za vrijeme krize. Prakse se razlikuju i u pogledu pokrivanja zahtjeva za povrat i vaučera u slučaju otkazivanja paket-aranžmana prije nego što organizator postane nesolventan;
- većina dionika suočila se s poteškoćama u provedbi Direktive o putovanjima u paket aranžmanima kad je riječ o tumačenju i provedbi koncepta „paket-aranžmana na klik” i povezanih putnih aranžmana, u provedbi određenih obveza obavješćivanja i u procjeni je li otkazivanje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu opravdano izvanrednim okolnostima

<sup>23</sup>[https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions\\_hr#adoptedopinions2022](https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_hr#adoptedopinions2022)

koje se nisu mogle izbjeći. Te su poteškoće postale očite za vrijeme pandemije bolesti COVID-19;

- organizacije potrošača pozvale su da se bolje pojasne pravo vrijeme za otkazivanje ugovora zbog „izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći”, kao i relevantnost, dokazi i pravna vrijednost službenih upozorenja za putovanja. Većina nacionalnih nadležnih tijela pozvala je da se pojasne pravila kojima se uređuje otkazivanje putovanja. Putnici i poduzeća smatrali su da nepostojanje pravila o „upozorenjima za putovanja” ugrožava djelotvornost definicije „izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći”.

Komisija je pri odlučivanju o tome kojim opcijama treba dati prednost uzela u obzir sve povratne informacije. Više informacija o savjetovanjima nalazi se u Prilogu 3. procjeni učinka.

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Komisija je angažirala vanjske stručnjake za provedbu studije za prikupljanje dokaza na kojima su se temeljile procjena učinka i priprema ovog prijedloga. To je rezultiralo „Studijom za potporu pripremi evaluacije Direktive o putovanjima u paket aranžmanima usporedno s procjenom učinka na njezinu moguću reviziju”<sup>24</sup>.

Ocjena Komisije temeljila se i na relevantnoj akademskoj literaturi i sudskoj praksi Suda.

- **Procjena učinka**

O procjeni učinka<sup>25</sup> raspravljalo se s Odborom za nadzor regulative 5. srpnja 2023. Odbor je 7. srpnja 2023. izdao negativno mišljenje, u kojem je navedeno da izvješće nije dovoljno jasno u pogledu razmjera problema, temeljnih tržišnih nedostataka i posebnih ciljeva inicijative te da analiza učinka nije proporcionalna ozbiljnosti problema. Osim toga, smatralo se da se u izvješću unaprijed ne utvrđuju sve relevantne kombinacije opcija i ne navodi dosljedna usporedba opcija. Stoga je izvješće o procjeni učinka uvelike izmijenjeno. Podrobnije su se opisali i, koliko je bilo moguće, kvantificirali razmjer problema, temeljni tržišni ili regulatorni nedostaci i posebni ciljevi ove inicijative. U revidiranom izvješću jasnije su se opisale i sve opcije politike te su uspoređene u odnosu na djelotvornost, učinkovitost, dosljednost i proporcionalnost. Analiza učinka ojačana je na nekoliko načina, među ostalim proširenjem kvantifikacije mogućih učinaka i pružanjem detaljnije analize osjetljivosti. U izvješću su se dodatno razradili i učinci na MSP-ove te opseg smanjenja troškova.

Revidirano izvješće o procjeni učinka podneseno je 6. rujna 2023. Odboru za nadzor regulative. Odbor je 28. rujna 2023. izdao pozitivno mišljenje sa zadržkama<sup>26</sup> i naveo da se u izvješću dovoljno ne pojašnjava ukupni učinak na potrošače i da bi trebalo ojačati kvalitativnu analizu kako bi se bolje dokazao razlog za intervenciju. Zadržke Odbora uzele su se u obzir. To je uključivalo istaknutije i jasnije opisivanje osnovnih procjena i ukupnog učinka na potrošače. Nadalje, kvalitativna analiza dodatno je poboljšana kako bi se bolje dokazao razlog za djelovanje. Naposljetku, detaljnije je opisan mogući učinak na međunarodnu konkurentnost.

---

<sup>24</sup> Objava u pripremi.

<sup>25</sup> SWD(2023) 906, objava u pripremi.

<sup>26</sup> SEC(2023) 540, objava u pripremi.

U procjeni učinka ispitane su različite zakonodavne mjere kojima bi se, na temelju izmjene Direktive o putovanjima u paket aranžmanima, mogli riješiti utvrđeni problemi kako bi se postigli ciljevi revizije. Mjere su grupirane u tri opcije politike s različitim pristupima: fleksibilnija rješenja i minimalni troškovi (opcija A), strože mjere (opcija B) ili maksimalna djelotvornost u kriznim situacijama uz veće troškove (opcija C).

Opcija A uključuje ciljane izmjene Direktive o putovanjima u paket aranžmanima kako bi je se pojasnilo i pojednostavnilo te učinilo djelotvornijom, među ostalim u vrijeme krize. Uključuje pravila o dobrovoljnim vaučerima, pravo na povrat novca među poduzećima u slučaju otkazivanja usluga i fleksibilno ograničavanje predujmova na 25 %, koji se mogu povećati ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana. Njome se ujedno nastoji ojačati zaštita u slučaju nesolventnosti i istodobno pojasniti da su vaučeri i zahtjevi za povrat pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti. Njome se, međutim, države članice ne obvezuju na uspostavu rezervnog fonda za zaštitu u slučaju nesolventnosti ili kriznog fonda kojim se jamči brz povrat novca putnicima ako dođe do velike krize.

Opcija B uključuje strože mjere kojima se povećavaju troškovi za različite kategorije dionika (poduzeća i putnike). Primjerice, utvrđuje se da su predujmovi strogo ograničeni na 20 % za organizatore paket-aranžmana te se utvrđuju obvezni vaučeri ako dođe do velike krize.

Opcija C uključuje mjere kojima se nastoji postići najveća razina zaštite potrošača u pogledu povrata novca za otkazane paket-aranžmane i zaštita u slučaju nesolventnosti, posebno u vrijeme krize, ali uz velike troškove. To uključuje strogo ograničenje predujmova na 20 % za organizatore i pružatelje usluga te obveznu uspostavu kriznog fonda.

Općenito, najbolji rezultat daje opcija A. Iako ne sadržava najdjelotvornije mjere za rješavanje problema utvrđenih u svim pogledima te nije maksimalistička u smislu zaštite potrošača, donosi brojne koristi za putnike i poduzeća, među ostalim u smislu pripravnosti za buduću krizu, i to po najnižim troškovima. Opcija A najdjelotvornija je i najdosljednija od triju ocijenjenih opcija.

Stoga bi se najpoželjnijom opcijom predujmovi ograničili na 25 % ukupne cijene paket-aranžmana, čime se organizatoru omogućuje da plaćanje preostalog dijela zatraži četiri tjedna prije početka odmora u paket-aranžmanu. Međutim, organizatori bi zadržali fleksibilnost da zatraže plaćanje većih predujmova ako je to opravdano potrebom da se pružateljima usluga izvrše veća plaćanja unaprijed ili da se pokriju drugi troškovi koji su konkretno povezani s organizacijom i izvršenjem paket-aranžmana u dijelu u kojem je te troškove potrebno podmiriti u vrijeme rezervacije<sup>27</sup>. Općenito bi opterećenje za poduzeća ostalo ograničeno te bi se mogla očekivati tek neznatna povećanja cijena za putnike.

Osim toga, time bi se uvelo pravo na povrat među poduzećima ako relevantna usluga nije pružena. U takvom bi slučaju organizator imao pravo na povrat plaćanja izvršenih pružateljima usluga, npr. zračnim prijevoznicima i hotelima, u roku od sedam dana od otkazivanja ili neizvršavanja usluge. To bi organizatorima omogućilo da putnicima vrate novac u roku od 14 dana kako je propisano Direktivom i pritom zadrže likvidnost. Ako pružatelj usluga putovanja otkáže ili na drugi način ne pruži uslugu iz paket-aranžmana, ali

---

<sup>27</sup>Ta bi mjera bila u skladu s trenutačnom praksom u Njemačkoj, u kojoj su predujmovi, na temelju nacionalne sudske prakse koja se odnosi na nepoštene ugovorne uvjete, ograničeni na 20 % u vrijeme rezervacije, dok preostali dio dospijeva najviše 30 dana prije početka putovanja. Iznimno od tog općeg pravila predujam može biti veći od 20 % u okolnostima u kojima organizator to propisno opravda zbog izdataka koji postoje u vrijeme sklapanja ugovora.

ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i dalje vrijedi, pravo na povrat u roku od sedam dana trebalo bi organizatorima omogućiti da putnicima osiguraju zamjensko rješenje. Nadalje, organizatori bi mogli ponuditi vaučere u zamjenu za povrat, podložno poštovanju određenih uvedenih jamstava koja su uglavnom u skladu s Preporukom Komisije iz 2020.

Naposljetku, države članice mogu predvidjeti mehanizme kojima se osigurava povrat putnicima u skladu s pravnim zahtjevima, primjerice u slučajevima kad se paket-aranžmani otkazu zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i kad organizatori ne mogu ispuniti svoje obveze u pogledu povrata. Ako države članice uvedu ili zadrže takve mehanizme, bit će dužne obavijestiti Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica o takvim mehanizmima. Takvi se mehanizmi obično financiraju isključivo doprinosima organizatora. Takve mehanizme samo u iznimnim okolnostima mogu sufinancirati države članice, a njihovo uvođenje ne dovodi u pitanje odredbe Unije o državnim potporama. Ta bi odredba dugoročno bila troškovno neutralna. Te će mjere općenito poboljšati zaštitu potrošača uz vrlo ograničene troškove za poduzeća (organizatore putovanja u paket-aranžmanima i pružatelje usluga).

Kako bi se putnike bolje zaštitilo u slučaju nesolventnosti organizatora, prijedlogom se nastoje ojačati pravila iz Direktive o putovanjima u paket aranžmanima koja se odnose na nesolventnost. Države članice i dalje će same odlučivati kako najbolje provesti djelotvoran sustav zaštite u slučaju nesolventnosti, no prijedlog sadržava dodatne specifikacije. Države članice bit će dužne nadzirati sustave zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti, a po potrebi mogu zahtijevati i drugu razinu zaštite, kao što je rezervni fond. Budući da se Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima već zahtijeva određena razina zaštite u slučaju nesolventnosti i budući da bi se u okviru najpoželjnije opcije samo navelo kako postići taj cilj, ta specifikacija vjerojatno neće povećati troškove. U prijedlogu se nadalje pojašnjava da su vaučeri koji se nude umjesto povrata i nepodmireni zahtjevi za povrat pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti. Stoga to u praksi može dovesti do nešto većih troškova zaštite u slučaju nesolventnosti za poduzeća u državama članicama u kojima vaučeri i zahtjevi za povrat trenutačno nisu pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti. To se povećanje troškova može prenijeti na putnike. Međutim, ta će mjera koristiti organizatorima jer će vaučeri biti privlačniji putnicima. Općenito će stoga svako posljedično povećanje troškova vjerojatno biti ograničeno.

Naposljetku, u prijedlogu se briše jedna vrsta povezanih putnih aranžmana (povezani putni aranžmani vrste (a)) i tri obrasca s informacijama iz Direktive o putovanjima u paket aranžmanima. Njime se mijenja definicija paket-aranžmana na klik i paket-aranžmana kupljenog na jednoj prodajnoj točki. Time bi pojednostavnjenje bilo jasnije, pravila bi bila u većoj mjeri provediva te bi informacije za putnike bile jasnije, kao što su to zatražili mnogi dionici, te bi se istodobno zadržala ili povećala trenutačna razina zaštite potrošača. Navodi se da su službena upozorenja za putovanja važan element pri utvrđivanju nemogućnosti izvršenja paket-aranžmana zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, pri čemu bi trebalo zadržati načelo procjene svakog pojedinačnog slučaja. Predlaže se i da se pojasni da se pri procjeni prava putnika na otkazivanje paket-aranžmana zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći mogu uzeti u obzir i okolnosti u zemlji polaska, boravišta i odredišta. Naposljetku, u prijedlogu će se pojasniti uloge različitih dionika, ali pravna obveza za povrat unaprijed izvršenih plaćanja ostat će na organizatoru. Tim će se promjenama osigurati veća jasnoća za putnike i organizatore paket-aranžmana te bi se njima stoga trebali smanjiti administrativni troškovi za poduzeća i šteta za potrošače.

Potrošači će u okviru najpoželjnije opcije imati koristi od činjenice da će se pojednostavnjenim i pojašnjenim pravilima smanjiti prostor za zaobilaženje i pojasniti



informacije dostupne putnicima, čime će se smanjiti broj pravnih sporova, a time i uštediti vrijeme, troškovi i trud svih dionika. Očekuje se da će u zamjenu za te koristi za putnike doći do malog povećanja cijena paket-aranžmana (odnosno 0,3 %) jer se očekuje da će organizatori (i pružatelji usluga) svako moguće povećanje troškova prenijeti na potrošače. Međutim, malo povećanje cijena zanemarivo je u odnosu na druge čimbenike, među ostalim vrlo visoku inflaciju koja je utjecala na većinu gospodarstava u posljednje dvije godine, uključujući države članice EU-a. Osim toga, postoje novi dokazi iz ankete reforme ATOL-a u Ujedinjenoj Kraljevini<sup>28</sup> i povratne informacije organizacija potrošača EU-a<sup>29</sup> <sup>30</sup> koji upućuju na to da putnici ponekad radije plate znatno više kako bi uživali veću zaštitu. Stoga se ne očekuje da će mjere iz najpoželjnije opcije dovesti do bilo kakvog smanjenja kupovine paket-aranžmana kod putnika.<sup>31</sup> Općenito će potrošači zbog najpoželjnije opcije biti u boljem položaju nego što su sada.

Kad je riječ o učinku na okoliš, neke mjere politike mogu dovesti do malog povećanja cijena paket-aranžmana. Povećanja cijena eventualno bi mogla dovesti do prodaje manjeg broja paket-aranžmana. Međutim, nije vjerojatno da će bilo koje povećanje cijena koje bi se moglo izravno povezati s promjenama Direktive dovesti do smanjenja ukupnog broja putovanja, a stoga ni do smanjenja otiska ugljičnog dioksida sektora putovanja jer će se potrošači možda samo okrenuti zasebnim uslugama. Isto se tako ne očekuje ni da će predložene mjere politike povećati otisak ugljičnog dioksida putovanja, te se stoga ne očekuje ni da će imati znatan učinak na okoliš. Stoga je prijedlog u skladu s ciljevima zaštite okoliša iz europskog zelenog plana i europskog zakona o klimi<sup>32</sup>, kao i s načelom „ne nanosi bitnu štetu”<sup>33</sup>.

Očekuje se da će predložene promjene politike imati neutralan učinak na načelo „digitalizacije kao standarda”. Kad je riječ o socijalnim učincima, svi učinci na zaštitu potrošača, povjerenje potrošača i raspodjelu prihoda uključeni su u gospodarske učinke na putnike i poduzeća.

- **Primjerenost i pojednostavnjenje propisa**

Revizija Direktive donijela bi koristi za putnike i turistička poduzeća. Dovedla bi i do povećanja određenih troškova poduzeća, koji bi se mogli prenijeti na putnike. Međutim, očekuje se i da će se smanjiti opterećenje poduzeća, osobito zahvaljujući većoj pravnoj jasnoći i pojednostavnjenju. Osim toga, neke su države članice već donijele nekoliko mjera koje bi mogle dovesti do umjerenih povećanja troškova. Stoga poduzeća u tim državama članicama ne bi snosila dodatne troškove.

Kad je riječ o smanjenju opterećenja javne uprave, očekuje se da će veći stupanj pravne jasnoće i pojednostavnjen regulatorni okvir povećati razinu sukladnosti i djelotvornost

<sup>28</sup> [https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user\\_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf](https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf)

<sup>29</sup> Odgovori BEUC-a, VZV-a i DECO-a na prvo pitanje u otvorenom javnom savjetovanju.

<sup>30</sup> Dokument o stajalištu BEUC-a, str. 11., [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115\\_package\\_travel\\_directive\\_beuc\\_s\\_views\\_on\\_how\\_to\\_regain\\_consumer\\_trust\\_in\\_the\\_tourism\\_sector.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115_package_travel_directive_beuc_s_views_on_how_to_regain_consumer_trust_in_the_tourism_sector.pdf)

<sup>31</sup> Međutim, valja napomenuti da se, s obzirom na veliku prilagodljivost cijena usluga putovanja, ne može u potpunosti isključiti određeni utjecaj na prodaju putnicima s malim budžetom. Vidjeti i Prilog 8.

<sup>32</sup> Uredba (EU) 2021/1119.

<sup>33</sup> „Ne nanosi bitnu štetu” znači da se ne podupiru ili ne obavljaju gospodarske djelatnosti kojima se nanosi bitna šteta bilo kojem od okolišnih ciljeva, ako je to relevantno, u smislu članka 17. Uredbe (EU) 2020/852.

provedbe. Osim toga, države članice mogu utvrditi najbolje primjere iz prakse drugih država članica koje su već provele mjere koje su u najpoželjnijoj opciji predstavljene kao dobrovoljne.

Prema procjeni su 2019. MSP-ovi činili približno 99 % organizatora u EU-u. MSP-ovi su činili i 96 % poduzeća koja su odgovorila na javno savjetovanje, a od njih su većina bila mikropoduzeća. S obzirom na velik udio MSP-ova i mikropoduzeća u tom sektoru, ograničeni učinci na troškove svih poduzeća odražavaju i položaj MSP-ova i mikropoduzeća. MSP-ovi i mikropoduzeća imat će, baš kao i velika poduzeća, koristi od određenih mjera, primjerice novog prava na povrat među poduzećima i mogućnosti ponude vaučera putnicima umjesto povrata. Stoga ne bi bilo opravdano da se mikropoduzeća izuzmu ili da se predlože prijelazna razdoblja. Komisija je uzela u obzir stajališta i posebnosti mikropoduzeća pri osmišljavanju mjera uključenih u reviziju Direktive.

Posljednjih se godina za sklapanje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu sve češće upotrebljavaju internetski kanali. Taj se trend već uzeo u obzir u reviziji prethodne Direktive o putovanjima u paket aranžmanima 2015. Iako određene odredbe, primjerice o povezanim putnim aranžmanima i njihovim mogućim promjenama, mogu biti relevantne za internetsku prodaju, ne očekuje se da će procijenjene mjere politike znatno utjecati na digitalizaciju. Stoga se očekuje da će predložena revizija Direktive imati neutralan učinak na primjenu načela „digitalizacije kao standarda”.

- **Temeljna prava**

Poveljom Europske unije o temeljnim pravima štiti se širok raspon prava u području zakonodavstva o zaštiti potrošača i unutarnjeg tržišta.

Predložena Direktiva nema negativan učinak niti se njome ograničava bilo koje temeljno pravo. Pozitivni učinci poboljšanja funkcioniranja unutarnjeg tržišta u sektoru putovanja u paket-aranžmanima vjerojatno će većem broju građana EU-a omogućiti ostvarivanje njihovih prava pod jasnijim uvjetima. Osim toga, očekuje se da će revidirana Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima olakšati slobodno kretanje građana unutar EU-a, u cijelom EU-u i izvan EU-a, i to zahvaljujući jednostavnijem i jasnijem zakonodavstvu o uslugama putovanja u paket-aranžmanima te većim pravima putnika povezanim s povratom u slučaju nesolventnosti organizatora ili u određenim razdobljima izvanredne krize. Očekuje se i da će predložena pojednostavnjenja i poboljšane informacije za putnike pozitivno utjecati na osobe s invaliditetom.

Iako bi predložena revizija mogla povećati troškove transakcije određenih poduzeća, ujedno će i smanjiti određene troškove zahvaljujući pojednostavnjenju i većoj pravnoj sigurnosti uvedenoj revizijom. Očekuje se da će se daljnjim usklađivanjem izjednačiti uvjeti i stoga olakšati razvoj prekogranične trgovine i/ili usluga unutar EU-a kad je riječ o putovanjima u paket-aranžmanima.

Općenito se kombinacijom mjera politike sadržanih u predloženoj Direktivi nastoji postići ravnoteža između prava potrošača i prava na slobodu poduzetništva u sektoru putovanja u paket-aranžmanima.

#### 4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Za prijedlog nisu potrebna dodatna sredstva iz proračuna Europske unije.

#### 5. DRUGI ELEMENTI

- **Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja**

Države članice moraju prenijeti Direktivu 18 mjeseci nakon njezina stupanja na snagu te putem Themisa izvijestiti Komisiju o tom prenošenju. Komisija je spremna pružiti tehničku potporu državama članicama za provedbu Direktive.

Komisija će preispitati provedbu Direktive pet godina nakon njezina stupanja na snagu i prema potrebi predložiti zakonodavne izmjene. Nadzirat će napredak prema postizanju ciljeva inicijative praćenjem niza ključnih pokazatelja (navedeni u izvješću o procjeni učinka). Okvir za praćenje prilagodit će se u skladu s konačnim pravnim i provedbenim zahtjevima.

- **Detaljno obrazloženje posebnih odredaba prijedloga**

Člankom 1. ovog prijedloga Direktiva (EU) 2015/2302 mijenja se kako slijedi:

*Članak 3. točka 2. (Paket-aranžman):* definicija paket-aranžmana prilagođava se kako bi se odrazila činjenica da se usluge kupljene od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka *online* rezerviranja smatraju paket-aranžmanom ako jedan trgovac prosljeđuje osobne podatke putnika drugom trgovcu. Rezervacije različitih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor na jednoj prodajnoj točki u kratkom roku smatraju se paket-aranžmanima jednako kao i rezervacije različitih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor na jednoj prodajnoj točki kad se usluge biraju prije nego što putnik sklopi prvi ugovor. Time se izbjegava trenutačno preklapanje definicija paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana kako su definirani u članku 3. točki 5. podtočki (a). U skladu s time briše se članak 3. točka 5. podtočka (a). U revidiranoj Direktivi pojašnjava se i da paket-aranžman ne čini kombinacija jedne ili više vrsta usluga povezanih s prijevozom, smještajem ili najmom automobila s jednom ili više drugih turističkih usluga koje ne čine više od 25 % vrijednosti kombinacije, ne oglašavaju se kao bitno obilježje kombinacije niti predstavljaju bitno obilježje kombinacije. Upućivanje na 25 % preuzeto je iz uvodne izjave 18. trenutačne Direktive i zamjenjuje izraz „znatan dio”.

*Članak 3. točka 5. (Povezani putni aranžman):* ta se definicija pojednostavnjuje i pojašnjava.

*Članak 5. stavak 1.* mijenja se kako bi se pojasnilo da su informacije o pravu putnika na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći obvezne uz pravo na otkazivanje uz naknadu za raskid.

*Novi članak 5.a (Plaćanja):* umeće se novi članak o plaćanjima. Tim se člankom određuje da predujam načelno ne smije biti veći od 25 % cijene paket-aranžmana i da preostala plaćanja smiju dospijevati najranije 28 dana prije početka paket-aranžmana. Međutim, veći se predujam može zatražiti ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana. Članak 5.a ne primjenjuje se na paket-aranžmane rezervirane manje od 28 dana prije početka paket-aranžmana ni na poklon-pakete u okviru putovanja u paket-aranžmanima.

*Članak 7. stavak 2. (Sadržaj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i dokumenti koje treba dostaviti prije početka paket-aranžmana):* u ugovoru sad treba pojasniti da je organizator

odgovoran za povrat i da putnici mogu stupiti u kontakt s organizatorom preko prodavatelja, u skladu s pravnim odredbama. Dodaje se da ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu treba priložiti relevantan obrazac s informacijama utvrđen u Prilogu I. Direktivi kako bi bio lako dostupan putnicima nakon predugovorne faze.

*Članak 12. stavak 2. (Raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i pravo odustajanja prije početka paket-aranžmana):* novi tekst tog stavka o raskidu ugovora zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći sadržava dodatne specifikacije kako bi se pojasnilo to pravo na otkazivanje. Novim se tekstom pojašnjava da se to pravo primjenjuje kad je riječ o izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini ili koje utječu na put do odredišta, ali i u mjestima boravišta ili polazišta, pri čemu u svim slučajevima znatno utječu na izvršenje putovanja u paket-aranžmanu. Novim se tekstom pojašnjava i da se ugovori mogu raskinuti ako se može razumno očekivati da će na izvršenje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

*Novi članak 12. stavak 3.a:* dodaje se novi stavak kako bi se pojasnilo da su službena upozorenja za putovanja koja izdaju tijela ili ozbiljna ograničenja koja se odnose na odredište ili vrijeme nakon povratka iz odredišta važni elementi u ocjenjivanju jesu li nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i utječu li znatno na izvršenje paket-aranžmana.

*Članak 12. stavak 4.:* taj se stavak mijenja kako bi se pojasnilo da je organizator dužan putniku vratiti novac ako dođe do raskida ugovora na temelju članka 12. stavka 2. ili članka 12. stavka 3., neovisno o tome je li putnik izričito zatražio povrat. Osim toga, novim se podstavkom određuje da države članice, ako uvedu ili zadrže mehanizme kojima se nastoji osigurati da se povrati putnicima izvršavaju u skladu s člankom 12. stavkom 4., o relevantnim odredbama moraju obavijestiti Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica. Države članice mogu sufinancirati takve mehanizme samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.

*Novi članak 12.a (Vaučeri):* umeće se novi članak o vaučerima. Pojašnjava se da organizatori nakon raskida ugovora putnicima mogu izdati vaučere umjesto povrata novca, ali putnik, prije nego što ga prihvati, mora biti obaviješten o tome da ga nije dužan prihvatiti. Takvi bi vaučeri trebali vrijediti 12 mjeseci te se njihovo trajanje može produljiti jedanput, uz suglasnost obiju strana. Njihova vrijednost mora biti barem jednaka iznosu povrata. Moraju biti prenosivi i pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti.

Predloženim novim tekstom članka 17. zaštita u slučaju nesolventnosti nastoji se učiniti djelotvornijom i ujednačenijom u EU-u tako što se dodaju određena pojašnjenja i specifikacije, od kojih neka proizlaze iz uvodnih izjava Direktive (EU) 2015/2302. Neki stavci članka 17. ostaju nepromijenjeni.

*Članak 17. stavak 1. (Djelotvornost i opseg zaštite u slučaju nesolventnosti):* u članku 17. stavku 1. prvom podstavku pojašnjava se da su zaštitom u slučaju nesolventnosti pokriveni i zahtjevi za povrat i vaučeri.

*Članak 17. stavak 2.* mijenja se kako bi se odrazilo da bi jamčevina trebala biti dovoljna za pokriće troškova povrata i repatrijacije ako nesolventnost nastane u vrijeme kad organizator raspolaze najvećim iznosima u poslovnoj godini, kao i da bi se jamčevinom trebale uzeti u

obzir promjene u količini prodanih paket-aranžmana i potrebnih repatrijacija koje treba pokriti u usporedbi s očekivanim količinama.

*Članak 17. stavak 3.:* pojašnjava se da države članice nadziru sustave zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti, a mogu zahtijevati i drugu razinu zaštite, kao što je rezervni fond. Države članice mogu sufinancirati takve zahtjeve samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.

*Članak 17. stavak 6.:* novi tekst tog stavka uključuje, uz opći kriterij „bez nepotrebnog odgađanja”, konkretniji rok za povrat kad je riječ o otkazivanju paket-aranžmana zbog nesolventnosti. Taj rok iznosi tri mjeseca nakon što putnik dostavi dokumente potrebne za razmatranje zahtjeva.

*Novi članak 17. stavak 7.:* umeće se novi stavak 6., koji državama članicama omogućuje da prodavatelje obvežu na ugovaranje zaštite u slučaju nesolventnosti ako je to opravdano s obzirom na izloženost putnika riziku, čime se odražava tekst uvodne izjave 41. Direktive (EU) 2015/2302.

*Članak 18. stavak 2. (Uzajamno priznavanje zaštite u slučaju nesolventnosti i administrativna suradnja):* taj se stavak mijenja kako bi se pojasnilo da bi središnje kontaktne točke u državama članicama trebale razmjenjivati informacije i o zaštiti u slučaju nesolventnosti i povezanim pitanjima, što uključuje povrat za raskinute ugovore o putovanju u paket-aranžmanu.

*Članak 19. (Zaštita u slučaju nesolventnosti i zahtjevi u vezi s informiranjem za povezane putne aranžmane):* članak se mijenja kako bi se odrazio pojednostavnjeni koncept povezanih putnih aranžmana.

*Članak 22. (Prava organizatora na regresnu naknadu i povrat od pružatelja usluga):* dodaje se novi stavak u kojem se pojašnjava da su pružatelji usluga, ako otkazu ili ne izvrše uslugu koja je dio paket-aranžmana, dužni organizatoru u roku od sedam dana izvršiti povrat za plaćanja primljena za relevantnu uslugu.

*Prilog I. Direktivi (EU) 2015/2302 zamjenjuje se kako bi se putnicima pružile jasnije informacije o njihovim pravima.*

*Prilog II. Direktivi (EU) 2015/2302 zamjenjuje se kako bi se uzelo u obzir pojednostavnjenje koje se odnosi na koncept povezanih putnih aranžmana i kako bi se poboljšala provedba tog koncepta.*

Člankom 2. ovog prijedloga određuje se da pet godina nakon njezina stupanja na snagu Komisija treba podnijeti izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni te direktive, uzimajući u obzir učinak na MSP-ove. Člankom 3. ovog prijedloga određuje se da države članice Direktivu o izmjeni moraju prenijeti u roku od 18 mjeseci nakon njezina stupanja na snagu. Direktiva o izmjeni stupila bi na snagu dvadesetog dana nakon njezine objave u Službenom listu. Države članice bile bi dužne početi primjenjivati Direktivu šest mjeseci nakon datuma njezina prenošenja.

Prijedlog

**DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o izmjeni Direktive (EU) 2015/2302 radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavnjenja i pojašnjenja određenih aspekata 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 nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,  
uzimajući u obzir mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora<sup>1</sup>,  
uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija<sup>2</sup>,  
u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,  
budući da:

- (1) Direktivom (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>3</sup> moderniziran je pravni okvir za putovanja u paket-aranžmanima s obzirom na tržišna kretanja i tehnološki razvoj. Tom su se direktivom nastojali obuhvatiti novonastali načini rezervacija usluga putovanja, uključujući prilagođene kombinacije usluga putovanja koje nisu bile obuhvaćene Direktivom Vijeća 90/314/EEZ<sup>4</sup> ili koje su bile u pravnoj sivoj zoni, te ojačati prava putnika u različitim pogledima. Isto tako, nastojalo se osigurati poštenije tržišno natjecanje između različitih vrsta 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 nadalje su pojašnjena postojeća prava putnika i uvedena su nova, kao što je 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

---

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

<sup>2</sup> SL C , , str. .

<sup>3</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 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.).

<sup>4</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.).

ugovora. Osim toga, Direktivom (EU) 2015/2302 stvoren je novi koncept „povezanog putnog aranžmana”, koji obuhvaća rezervacije izvršene na jednoj prodajnoj točki i rezervacije na različitim prodajnim točkama koje trgovac „ciljano omogućuje”. Povezani putni aranžmani uglavnom se smatraju pojedinačnim uslugama, ali plaćanja koja primi trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman potrebno je zaštititi u slučaju nesolventnosti tog trgovca. Direktivom (EU) 2015/2302 nastojala se osigurati transparentnost tako što se trgovcima naložilo da putem obrazaca sa standardnim informacijama iz priloga I. i II. toj direktivi putnike obavješćuju o prirodi proizvoda iz područja usluga putovanja koji im je ponuđen i o povezanim pravima.

- (3) Iako je Direktiva (EU) 2015/2302 općenito dobro funkcionirala, od početka njezine primjene 1. srpnja 2018. pojavilo se nekoliko poteškoća. Pandemija bolesti COVID-19 i povezane vladine mjere znatno su utjecale na sektor putovanja i putnike te su otkrile određene nedostatke u prevladavajućim poslovnim modelima i pokazale da bi određene odredbe Direktive trebalo pojasniti.
- (4) Stoga je potrebno ukloniti nedostatke utvrđene u trenutačnim pravilima, kao i 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) Iako se općenito smatra da je definicija „paket-aranžmana” djelotvorna, potrebno je pojasniti i pojednostavniti definiciju povezanih putnih aranžmana i pravila koja se odnose na njih, kao i njihovo razgraničenje od paket-aranžmana. Takvi bi pojašnjenja i pojednostavnjenja definicija i koncepata „paket-aranžmana” i „povezanog putnog aranžmana” trebali povećati pravnu sigurnost za sve strane te istodobno učiniti zaštitu putnika djelotvornijom i osigurati jednake uvjete za trgovce. Nadalje, trebalo bi smanjiti broj obrazaca s informacijama koje trgovci upotrebljavaju za obavješćivanje putnika o njihovim pravima.
- (6) Trebalo bi se zadržati načelo na kojem se temelji definicija „paket-aranžmana”, a prema kojem su različite usluga putovanja rezervirane za isto putovanje ili odmor usko povezane. Kako bi se osiguralo da se definicije „paket-aranžmana” i „povezanog putnog aranžmana” ne preklapaju te kako bi se otklonile poteškoće u razlikovanju paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana, rezervacije različitih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor na jednoj prodajnoj točki kad se usluge putovanja biraju prije nego što putnik sklopi prvi ugovor trebalo bi smatrati paket-aranžmanima isto kao i usluge putovanja koje su na jednoj prodajnoj točki rezervirane u kratkom roku. U oba su slučaja rezervacije usluga putovanja usko povezane. Stoga bi definicija „paket-aranžmana” trebala obuhvaćati obje situacije, dok bi rezervacije obavljene pri jednom posjetu prodajnoj točki ili jednom kontaktu s njome trebalo ukloniti iz definicije povezanog putnog aranžmana.
- (7) U kontekstu rezervacija obavljenih u kratkom roku na jednoj prodajnoj točki, prikladno je zamijeniti prilično nejasan kriterij „jednog posjeta ili kontakta”. Stoga bi rezervacije različitih usluga putovanja za isto putovanje ili odmor obavljene u roku od tri sata uvijek trebalo smatrati paket-aranžmanima. Isto bi se trebalo primijeniti ako trgovac prije dovršetka prve rezervacije pozove putnika da rezervira dodatne usluge za isto putovanje ili odmor nakon što dovrši prvu rezervaciju te ako se naknadne rezervacije obave u roku od 24 sata nakon sklapanja prvog ugovora.
- (8) Pokazalo se da je definicija paket-aranžmana koji je nastao putem povezanih postupaka *online* rezerviranja iz članka 3. točke 2. podtočke (b) podtočke v. Direktive (EU) 2015/2302, kojom se zahtijevalo da jedan trgovac dostavlja ime putnika, podatke

o plaćanju i e-adresu drugom trgovcu, preuska. Stoga je primjereno „paket-aranžmanom” smatrati rezervacije različitih vrsta usluga putovanja za isto putovanje ili odmor ako trgovac koji je stranka prvog ugovora alternativno proslijedi trgovcu koji je stranka drugog ili daljnjeg ugovora ime putnika, podatke o plaćanju i e-adresu ili bilo koji drugi osobni podatak putnika. Takvo prosljeđivanje osobnih podataka upućuje na usku povezanost rezervacija/ugovora pa kriterij od 24 sata za drugu rezervaciju nije neophodan i trebalo bi ga ukloniti.

- (9) Definicija „povezanog putnog aranžmana” trebala bi obuhvaćati situacije u kojima trgovac, koji je stranka prvog ugovora i od putnika ili u njegovo ime prima plaćanje, poziva putnika da za isto putovanje ili odmor rezervira dodatne vrste usluga putovanja. U tom bi kontekstu trgovac koji je stranka prvog ugovora trebao dobiti zaštitu u slučaju nesolventnosti. Nadalje, kako bi se osiguralo da putnici u potpunosti iskoriste pravila o zaštiti u slučaju nesolventnosti i kako bi trgovci znali da podliježu toj obvezi, primjereno je da se na obrascima s informacijama o povezanim putnim aranžmanima putnicima preporuči da dokumentiraju poziv i dodatnu rezervaciju, primjerice tako da sačuvaju snimke zaslona, i da trgovca s kojim su sklopili prvi ugovor obavijeste da su za isto putovanje ili odmor u roku od 24 sata od poziva trgovca sklopili ugovor o dodatnoj vrsti usluge putovanja. Trgovac bi trebao biti dužan putnicima staviti na raspolaganje sustav, kao što je e-adresa ili internetska stranica, u kojem putnici mogu dokumentirati takve informacije i u kojem će potvrditi primitak takve informacije.
- (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 iz članka 3. točke 1. podtočke (d) trebalo bi zamijeniti konkretnijim kriterijem koji se odnosi na „najmanje 25 %” kako bi se povećala pravna sigurnost.
- (11) Kao što je to osobito pokazala pandemija bolesti COVID-19, raširena poslovna praksa plaćanja unaprijed, nepostojanje pravila o povratu među poduzećima koji se organizatoru paket-aranžmana izvršava za usluge koje su pružatelji usluga otkazali ili nisu izvršili, nepostojanje pravila o vaučerima, kao i 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 bi trebalo predvidjeti da su plaćanja putnika djelotvorno zaštićena u svakom trenutku, među ostalim za vrijeme krize. Nadalje, trebalo bi osigurati da su nacionalni sustavi zaštite u slučaju nesolventnosti otporni i da pružaju ujednačenu zaštitu.
- (12) Postoje određeni rizici svojstveni poslovnoj praksi zahtijevanja plaćanja unaprijed, osobito u situacijama u kojima su organizatori u kratkom roku dužni putnicima vratiti velike iznose za otkazana putovanja. Stoga bi trebalo predvidjeti da predujam, odnosno plaćanja koja se od putnika traže u vrijeme rezerviranja ili nedugo nakon toga, ne smije biti veći od 25 % ukupne cijene paket-aranžmana i da bi organizatore ili, prema potrebi, prodavatelje trebalo spriječiti da plaćanje preostalog dijela traže ranije od 28 dana prije početka paket-aranžmana. Međutim, organizatori i, prema potrebi, prodavatelji trebali bi moći zatražiti veći predujam ako je to nužno za organizaciju i ispravno izvršenje paket-aranžmana. Iznos predujma koji traže organizatori može se opravdati plaćanjima unaprijed pružateljima usluga, među ostalim ako pripadaju istoj grupi poduzeća kao organizator, ili potrebom da se pokriju troškovi organizatora koji su izravno povezani s organizacijom i izvršenjem paket-



aranžmana u vrijeme rezerviranja ili nedugo nakon toga. To prema potrebi može uključivati provizije prodavatelja.

- (13) Iznos predujma ne bi se smio drukčije izračunavati za svaki paket-aranžman, ali se može utvrditi za skupine paket-aranžmana sa sličnim obilježjima u pogledu potrebe za predujmom. Organizatori i, prema potrebi, prodavatelji trebali bi i dalje biti dužni prije sklapanja ugovora obavijestiti putnike o predujmovima koje zahtijevaju.
- (14) Budući da ograničavanje plaćanja unaprijed nije u skladu s konceptom poklon-paketa u okviru putovanja u paket-aranžmanima iz članka 3. točke 5. podtočke (b) podtočke iv. Direktive (EU) 2015/2302 i paket-aranžmana rezerviranih manje od 28 dana prije početka paket-aranžmana, te dvije vrste paket-aranžmana trebale bi biti izuzete iz ograničenja plaćanja koja se izvršavaju unaprijed, a koja su uvedena ovom Direktivom.
- (15) Ako se usluga putovanja iz paket-aranžmana otkáže ili ne izvrši i ako su odgovarajućem pružatelju usluga izvršena plaćanja unaprijed, organizatori bi trebali imati pravo na povrat plaćanja koji pružatelji usluga izvršavaju u roku od sedam dana. To pravo na povrat organizatorima bi trebalo omogućiti da ispune svoju obvezu povrata novca putnicima u roku od 14 dana onda kad je u cijelosti raskinut i ugovor o putovanju u paket-aranžmanu. Ako pružatelj usluga putovanja otkáže ili ne pruži uslugu iz paket-aranžmana, ali ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i dalje vrijedi, pravo na povrat u roku od sedam dana trebalo bi organizatorima omogućiti da osiguraju zamjensko rješenje.
- (16) U određenim situacijama dobrovoljni vaučeri za putnike mogu biti korisna alternativa povratima. Vaučeri organizatorima mogu dati veću fleksibilnost, osobito ako su suočeni s obvezom izvršavanja velikog broja povrata u kratkom roku. Isto tako, vaučeri mogu biti prihvatljivi putnicima kojima nije potreban trenutni povrat ako postoje određena pravna jamstva. Stoga bi trebalo propisati jasna pravila o vaučerima kojima se takva jamstva osiguravaju. Ta bi jamstva trebala uključivati transparentnost u pogledu dobrovoljne prirode i ključnih obilježja vaučera, kao i u pogledu prava putnika u odnosu na vaučere, primjerice činjenice da su zaštićeni u slučaju nesolventnosti organizatora i da imaju pravo na automatski povrat ako se vaučer ne iskoristi u razdoblju važenja. Organizatori mogu vaučere učiniti privlačnijima, primjerice povećanjem iznosa vaučera u usporedbi s pravom putnika na povrat. U takvim bi slučajevima zaštita u slučaju nesolventnosti trebala biti ograničena na iznos plaćanja primljen od putnika.
- (17) Države članice mogu predvidjeti mehanizme kojima se osigurava povrat putnicima u skladu s pravnim zahtjevima ako se paket-aranžmani otkážu 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. Takve mehanizme samo u iznimnim okolnostima mogu sufinancirati države članice, a njihovo uvođenje ne dovodi u pitanje odredbe Unije o državnim potporama.
- (18) Niz situacija koje bi mogle dovesti do raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, koje znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana, potrebno je ocijeniti pojedinačno u svakom slučaju, primjerice s

obzirom na prirodu i opseg takvih okolnosti. Valja pojasniti da je raskid ugovora moguć ako se razumno može očekivati da će na njegovo izvršenje znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

- (19) Za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 pojavila su se različita tumačenja prava na otkazivanje zbog „izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći”, među ostalim u pogledu relevantnosti upozorenja za putovanja. Stoga je prikladno pojasniti da su službena upozorenja za putovanja u odredište putovanja koja izdaju tijela države članice u kojoj putnik boravi ili iz koje polazi ili tijela zemlje odredišta, važni elementi pri ocjeni opravdanosti raskida ugovora. Usto valja pojasniti da su i ozbiljna ograničenja koja se primjenjuju u odredištu putovanja ili nakon povratka s putovanja ili odmora, kao što su zahtjevi za karantenu tijekom duljeg razdoblja, relevantna pri ocjeni opravdanosti raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- (20) Valja pojasniti i da se rok povrata od 14 dana, koji počinje teći po raskidu ugovora, 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 da zaštita u slučaju nesolventnosti organizatora pokriva sva plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika ako organizator postane nesolventan, što uključuje slučajeve u kojima paket-aranžman u cijelosti ili djelomično nije izvršen zbog nesolventnosti organizatora i slučajeve u kojima je putnik imao pravo na povrat ili je od organizatora primio vaučer prije nego što je organizator postao nesolventan.
- (22) Kako bi se putnicima u svakom trenutku zajamčila djelotvornost zaštite u slučaju nesolventnosti, trebalo bi predvidjeti da je jamčevina dovoljna za pokriće troškova povrata i repatrijacije ako nesolventnost nastane u vrijeme kad organizator raspoláže najvećim iznosima plaćanja. Trebalo bi uzeti u obzir svako povećanje tih iznosa zbog očekivane veće količine prodanih paket-aranžmana u određenom razdoblju. Valja pojasniti da bi države članice trebale nadzirati zaštitu u slučaju nesolventnosti organizatora, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti. Države članice po potrebi bi trebale moći zahtijevati drugu razinu zaštite, kao što je rezervni fond. To primjerice može biti relevantno ako police osiguranja ne pružaju potrebnu razinu zaštite. Takvi bi se rezervni fondovi obično trebali financirati isključivo doprinosima organizatora. Trebalo bi pojasniti da države članice takve mjere mogu sufinancirati samo u iznimnim okolnostima te ponoviti da te odredbe ne dovode u pitanje odredbe Unije o državnim potporama u dijelu u kojem takve mjere uključuju državne potpore.
- (23) Kad je riječ o povratu plaćanja u slučaju nesolventnosti organizatora, trebalo bi dodatno pojasniti rok za povrat upućivanjem na tri mjeseca nakon što putnik podnese dokumente potrebne za razmatranje zahtjeva. Također je primjereno odredbom propisati da države članice mogu, osim od organizatora, i od prodavatelja zahtijevati da ugovore zaštitu u slučaju nesolventnosti.
- (24) 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 za raskinute ugovore o putovanju u paket-aranžmanu.
- (25) Važno je da su putnici odgovarajuće obaviješteni o svojim pravima, da mogu razumjeti informacije koje su im pružene i da imaju pristup tim informacijama kad ih trebaju. Stoga bi u određenoj mjeri trebalo izmijeniti zahtjeve u pogledu predugovornih informacija, sadržaj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i obrasce

sa standardnim informacijama utvrđene u prilogima I. i II. Direktivi (EU) 2015/2302. Primjerice, u obrascima sa standardnim informacijama iz Priloga I. trebalo bi pojasniti koji je trgovac odgovoran za povrat novca za otkazane paket-aranžmane. Uz mogućnost otkazivanja paket-aranžmana uz plaćanje naknade za otkazivanje trebalo bi navesti pravo na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Osim toga, organizatori bi trebali biti dužni ugovoru priložiti obrazac sa standardnim informacijama kako bi putnicima bio dostupan nakon sklapanja ugovora, kao i podatke za kontakt relevantnih trgovaca.

- (26) Direktivu (EU) 2015/2302 trebalo bi stoga na odgovarajući način izmijeniti.
- (27) S obzirom na to da cilj ove Direktive – doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta u pogledu putovanja u paket-aranžmanima i ostvarivanju visoke te jedinstvene 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.
- (28) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slijede 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.
- (29) Komisija bi Europskom parlamentu i Vijeću trebala podnijeti izvješće o primjeni ove Direktive u roku od pet godina od njezina stupanja na snagu. Iako su se učinci ove Direktive na turistička poduzeća, uključujući mikroorganizatore, male i srednje organizatore, temeljito procijenili, primjereno je u tom izvješću uzeti u obzir učinak njegove primjene na mikroorganizatore, male i srednje organizatore. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

### *Članak 1.*

#### **Izmjene Direktive (EU) 2015/2302**

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

- (1) članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

*„Članak 1.*

#### **Predmet**

„Svrha ove Direktive jest doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i ostvarivanju visoke i jedinstvene 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 i povezanim putnim aranžmanima, kao i određenih aspekata ugovora između organizatora paket-aranžmana i pružatelja usluga.”;

- (2) u članku 2. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ova se Direktiva primjenjuje na paket-aranžmane koje trgovci nude na prodaju ili prodaju putnicima i na povezane putne aranžmane koje trgovci omogućuju putnicima.

Primjenjuje se i na prava na povrat koja organizatori, kako su definirani u članku 3. točki 8., imaju u odnosu na pružatelje usluga putovanja ako dođe do otkazivanja ili nepružanja usluge koja je dio putovanja u paket-aranžmanima.”;

(3) članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) točka 2. zamjenjuje se sljedećim:

„(2) „paket-aranžman” znači kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja, kako su definirane u točki 1., 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) 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 su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti, ili

– ako su u roku od tri sata nakon što je putnik pristao platiti prvu uslugu putovanja rezervirane druge vrste usluga putovanja, ili

– ako su u roku od 24 sata nakon što je putnik pristao platiti prvu uslugu putovanja rezervirane druge vrste usluga putovanja i ako je, prije nego što je putnik pristao platiti prvu uslugu putovanja, trgovac pozvao putnika da naknadno rezervira jednu ili više dodatnih vrsta usluga putovanja; ili

ii. nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni, neovisno o odvojenom naplaćivanju; ili

iii. oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket-aranžman” ili pod sličnim nazivom; ili

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 kad trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju, e-adresu ili druge osobne podatke putnika drugom trgovcu ili trgovcima.

Kombinacija usluga putovanja kad se najviše jednu vrstu usluga putovanja, kako je navedeno u točki 1. točkama (a), (b) ili (c), kombinira s jednom ili više turističkih usluga, kako je navedeno u točki 1. točki (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. točkama (a), (b) ili (c);”;

(b) točka 5. zamjenjuje se sljedećim:

„(5) „povezani putni aranžman” znači kombinacija različitih vrsta usluga putovanja koje nisu obuhvaćene definicijom paket-aranžmana iz točke 2. ako trgovac, koji je stranka ugovora o pružanju usluge putovanja i koji prima plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika, pozove putnika da pri drugom trgovcu rezervira dodatnu vrstu usluge putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora i ako je ugovor o pružanju dodatne usluge putovanja sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije iz prvog ugovora.”;

(4) članak 5. stavak 1. mijenja se kako slijedi:

(a) točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

„(d) načine plaćanja, uključujući bilo koji iznos ili postotak cijene koje treba platiti kao predujam te raspored plaćanja preostalog iznosa, u skladu s člankom 5.a, ili financijska jamstava koja putnik treba platiti ili osigurati;”;

(b) točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„informacije da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati ili, prema potrebi, standardnih naknada za raskid ugovora koje zahtijeva organizator, u skladu s člankom 12. stavkom 1., i da putnik zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, kako su pojašnjene u članku 12. stavku 2., može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora;”;

(5) umeće se sljedeći članak 5.a:

#### *„Članak 5.a*

#### **Plaćanja**

Države članice osiguravaju da, osim kad je riječ o paket-aranžmanima kako su definirani u članku 3. točki 2. podtočki (b) podtočki iv. i paket-aranžmanima rezerviranima manje od 28 dana prije početka paket-aranžmana, organizator ili, prema potrebi, prodavatelj ne zahtijevaju plaćanje predujma većeg od 25 % ukupne cijene paket-aranžmana ni plaćanje preostalog dijela ranije od 28 dana prije početka paket-aranžmana. Organizator ili, prema potrebi, prodavatelj može zatražiti veći predujam ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana. [Predujmovima se mogu pokriti plaćanja koja se unaprijed izvršavaju pružateljima usluga koje su uključene u paket-aranžman i troškovi organizatora ili, prema potrebi, prodavatelja, osobito u vezi s organizacijom i izvršenjem paket-aranžmana u dijelu u kojem te troškove treba pokriti u vrijeme rezerviranja.](#)”;

(6) članak 7. mijenja se kako slijedi:

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

„(b) informacije:

- i. o tome da je organizator odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu s člankom 13., za povrat novca slijedom raskida ili izmjene ugovora i za pružanje pomoći ako se putnik nađe u poteškoćama u skladu s člankom 16.;

- ii. prema potrebi, o tome da putnik također može stupiti u kontakt s organizatorom preko prodavatelja.”;
- (b) umeće se sljedeći stavak 2.a:  
„2.a Ugovoru se prilaže relevantan obrazac s informacijama utvrđen u Prilogu I. Ugovor sadržava jasno upućivanje na taj obrazac s informacijama.”;
- (7) članak 12. mijenja se kako slijedi:
- (a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:  
„2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu putovanja ili u njegovoj neposrednoj blizini, u mjestu boravišta ili polazišta putnika, ili koje utječu na put do odredišta, ako takve okolnosti znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana. Putnik može raskinuti ugovor ako se može razumno očekivati da će na izvršenje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu znatno utjecati izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. 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.”;
- (b) umeće se sljedeći stavak 3.a:  
„3.a Službena upozorenja za putovanja u određeno odredište koja izdaju tijela države članice polazišta ili putnikova boravišta ili zemlje odredišta, ili činjenica da će se na putnike primjenjivati ozbiljna ograničenja na odredištu putovanja ili u državi članici boravišta ili polazišta nakon povratka s putovanja ili odmora, važni su elementi koje treba uzeti u obzir pri ocjenjivanju opravdanosti raskida ugovora na temelju stavka 2. i stavka 3. točke (b).”;
- (c) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:  
„4. Organizator pruža sve povrate koje se zahtijeva u skladu sa stavicima 2. i 3. ili na temelju stavka 1. nadoknađuje sva plaćanja koja je izvršio putnik ili koja su izvršena u ime putnika za paket-aranžman, koji su umanjeni za primjerenu naknadu za raskid ugovora koja se može opravdati. Organizator putniku isplaćuje takve povrate ili naknade bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana nakon što je ugovor o putovanju u paket-aranžmanu raskinut, neovisno o tome je li putnik izričito zatražio povrat.”
- Ako države članice uvedu ili zadrže mehanizme kojima se nastoji osigurati da se povrati putnicima isplaćuju u roku propisanom prvim podstavkom nakon raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu u skladu sa stavicima 2. i 3., o tim mehanizmima obavješćuju Komisiju i središnje kontaktne točke drugih država članica iz članka 18. stavka 2. Države članice mogu sufinancirati takve mehanizme samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.”;
- (8) umeće se sljedeći članak 12.a:

„Članak 12.a

**Vaučeri**

1. Države članice osiguravaju da, ako je ugovor raskinut u skladu s člancima 10., 11. ili 12., organizator putniku može dati na izbor hoće li umjesto povrata prihvatiti vaučer koji se može iskoristiti za paket-aranžman u budućnosti.
  2. Prije nego što putnik prihvati vaučer, organizator putnika jasno i istaknuto u pisanom obliku obavješćuje o sljedećem:
    - (a) činjenici da putnik ima pravo na povrat u roku od 14 dana i da nije dužan prihvatiti vaučer;
    - (b) roku važenja vaučera i pravima putnika u vezi s vaučerima kako je određeno ovim člankom.
  3. Vrijednost ponuđenog vaučera odgovara najmanje iznosu putnikova prava na povrat. Organizator može ponuditi vaučer veće vrijednosti.
  4. Putnici gube pravo na povrat tijekom roka važenja vaučera samo ako izričito i u pisanom obliku prihvate vaučer umjesto povrata. Stranke se u svakom trenutku mogu usuglasiti o povratu punog iznosa prije nego što se vaučer iskoristi ili istekne.
  5. Vaučeri imaju rok važenja od najmanje 12 mjeseci od dana putnikova prihvaćanja vaučera u skladu sa stavkom 4. To se razdoblje može produljiti jedanput do najviše 12 mjeseci uz izričitu i pisanu suglasnost objiju stranaka.
  7. Ako se vaučer ne iskoristi u razdoblju važenja, organizator što prije izvršava povrat iznosa navedenog u vaučeru, a najkasnije 14 dana nakon isteka roka važenja, pri čemu putnik za to ne treba prethodno podnijeti nikakav zahtjev.
  8. Vaučeri se mogu prenijeti na drugog putnika bez dodatnog troška.
  9. Vaučeri su pokriveni zaštitom u slučaju nesolventnosti koju organizator pruža na temelju članka 17. za iznos plaćanja primljen od putnika.”;
- (9) 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. To uključuje zaštitu izvršenih plaćanja ako paket-aranžman u cijelosti ili djelomično nije izvršen zbog nesolventnosti organizatora ili ako je putnik prije nesolventnosti organizatora imao pravo na povrat ili je od njega primio vaučer. Kad je riječ o vaučerima, jamčevina je ograničena na iznos plaćanja primljen od putnika. 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. jest djelotvorna i pokriva 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 je dostatna da se u svakom trenutku pokriju troškovi za povrat i, prema potrebi, repatrijacije i vaučeri. Pokrićem se uzimaju u obzir razdoblja u kojima organizatori raspolažu najvećim iznosima plaćanja te bilo kakve promjene u količini prodanih 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, kao i tržište za pružanje zaštite u slučaju nesolventnosti, te po potrebi mogu zahtijevati drugu razinu zaštite. Sufinanciranje sredstvima država članica moguće je samo u iznimnim i propisno opravdanim okolnostima, podložno odobrenju na temelju odredbi Unije o državnim potporama.
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 nesolventnost.
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. Povrati plaćanja na koje utječe nesolventnost organizatora izvršavaju se bez nepotrebnog odgađanja slijedom putnikova zahtjeva, a najkasnije u roku od tri mjeseca nakon što putnik podnese dokumente potrebne za razmatranje zahtjeva.
7. 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, neovisno o članku 13. stavku 1. drugom podstavku.”;

(10) u članku 18. 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 za raskinute ugovore o putovanju u paket-aranžmanu. Države članice dostavljaju podatke za kontakt tih kontaktnih točaka svim ostalim državama članicama i Komisiji.”;

(11) članak 19. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 19.*

**Zaštita u slučaju nesolventnosti i zahtjevi u vezi s informiranjem za povezane putne aranžmane**

1. Kad je riječ o povezanim putnim aranžmanima kako su definirani u članku 3. točki 5., države članice osiguravaju da trgovci koji pozovu putnike da sklope ugovor o različitoj vrsti usluge putovanja pružaju jamčevinu za povrat svih plaćanja koja prime od putnika. Ako su takvi trgovci odgovorni za povratno putovanje putnika, jamčevina pokriva i repatrijaciju putnika. Članak 17. stavak 1. drugi podstavak, članak 17. stavci od 2. do 6. i članak 18. primjenjuju se *mutatis mutandis*.



2. Kad poziva putnika da sklopi ugovor o različitoj vrsti usluge putovanja, trgovac, među ostalim kad nema poslovni nastan u državi članici nego na bilo koji način usmjerava takve djelatnosti na državu članicu, osigurava putniku relevantan i odgovarajuće ispunjen obrazac sa standardnim informacijama utvrđen u Prilogu II. Obrazac mora biti jasan i istaknut.

3. Ako trgovci ne ispunjavaju zahtjeve navedene u stavcima 1. i 2. ovog članka, u odnosu na usluge putovanja obuhvaćene povezanim putnim aranžmanom primjenjuju se prava i obveze utvrđeni u člancima 9. i 12. te poglavlju IV.

4. Kad nastane povezani putni aranžman, trgovac koji sklapa ugovor o različitoj vrsti usluge putovanja o tome obavješćuje trgovca koji je putnika pozvao na sklapanje takvog ugovora.”;

(12) članak 22. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 22.*

### **Prava organizatora na regresnu naknadu i 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 osobe koja je doprinijela događaju koji je prouzročio odštetu, sniženje cijene ili druge obveze.

2. Države članice osiguravaju da, ako pružatelj usluge otkaže ili ne pruži uslugu koja je dio paket-aranžmana, on organizatoru u roku od sedam dana vrati sva plaćanja koja je organizator izvršio za uslugu. 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.”;

(13) Prilog I. zamjenjuje se tekstem iz Priloga I. ovoj Direktivi;

(14) Prilog II. zamjenjuje se tekstem iz Priloga II. ovoj Direktivi;

### *Članak 2.*

#### Izvješća Komisije i preispitivanje

Do [pet godina nakon stupanja na snagu ove Direktive] Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni ove Direktive. U tom će se izvješću uzeti u obzir i učinak na mikro, male i srednje organizatore.

Tom se izvješću prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi.

### *Članak 3.*

#### Prenošenje

1. Države članice najkasnije [18 mjeseci nakon stupanja na snagu ove Direktive] donose i objavljuju zakone i druge propise koji su potrebni radi usklađivanja s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih odredaba.

One počinju primjenjivati te odredbe [šest mjeseci nakon isteka roka za prenošenje].

Kad države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje pri njihovoj službenoj objavi. Države članice određuju načine tog upućivanja.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba 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 Bruxellesu,

*Za Europski parlament  
Predsjednica*

*Za Vijeće  
Predsjednik*



Bruxelles, 29.11.2023.  
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

## **PRILOZI**

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

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -  
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

**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,]<sup>1</sup> u cijelosti je [su] odgovorno [odgovorna] za pravilno izvršenje paket-aranžmana.

Osim toga, kao što se to zakonski zahtijeva, vaša su plaćanja poduzeću XY [(prema potrebi) i poduzeću YZ]<sup>2</sup> zaštićena te vam se, ako je u paket-aranžman uključeno povratno putovanje, jamči repatrijacija ako to poduzeće / ta poduzeća postane/postanu nesolventno/nesolventna.

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

— To uključuje informacije o **cijeni i plaćanjima** koja dopijevaju u trenutku rezervacije. Od putnika se načelno ne može tražiti da plate više od 25 % ukupne cijene u vrijeme rezervacije (predujam), a preostala se plaćanja mogu zatražiti najranije 28 dana prije polaska. Međutim, organizatori mogu zatražiti plaćanje predujma većeg od 25 % ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana.

— Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu putnici će dobiti ugovor na trajnom nosaču podataka (primjerice u papirnatom obliku ili e-porukom).

<sup>1</sup> Odgovarajući oblik biraju države članice ovisno o svojem prenošenju Direktive.

<sup>2</sup> Vidjeti bilješku 1.

## 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**, putnici uvijek 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 dobivaju **telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki** putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili prodavateljem (turističkom agencijom) 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 raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana ako **izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći** znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti 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 primjenjivim naknadama za raskid ugovora potrebno obavijestiti prije sklapanja ugovora i u ugovoru.

## Povrati

— U svim slučajevima u kojima organizator ili putnik otkažu paket-aranžman putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja u roku od 14 dana (prema potrebi uzimajući u obzir naknade za raskid ugovora). Za povrat je odgovoran organizator paket-aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za povrat je odgovoran i prodavatelj.

— Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi **vaučer** koji se može iskoristiti za buduće putovanje, 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 ispraviti nesukladnosti koje nastanu za vrijeme izvršenja paket-aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o nesukladnostima 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 i ako to 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 na **sníženje cijene i/ili naknadu** štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način, u skladu s 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, prema potrebi, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket-aranžmana i ako je povratak uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, e-adresu i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

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

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,]<sup>3</sup> u cijelosti je [su] odgovorno [odgovorna] za pravilno izvršenje paket-aranžmana. Osim toga, kao što se to zakonski zahtijeva, vaša su plaćanja poduzeću XY [(prema potrebi) i poduzeću YZ]<sup>4</sup> zaštićena te vam se, ako je u paket-aranžman uključeno povratno putovanje, jamči repatrijacija ako to poduzeće / ta poduzeća 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 strankama koje se mogu kontaktirati.

**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.

— To uključuje informacije o **cijeni i plaćanjima** koja dopijevaju u trenutku rezervacije. Od putnika se načelno ne može tražiti da plate više od 25 % ukupne cijene u vrijeme rezervacije (predujam), a preostala se plaćanja mogu zatražiti najranije 28 dana prije polaska. Međutim, organizatori mogu zatražiti plaćanje predujma većeg od 25 % ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana.

— 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 ugovorom**. Taj je trgovac **organizator paket-aranžmana** kako je utvrđen u tekstu u prethodnom okviru i u ugovoru. Ugovor mora sadržavati podatke za kontakt organizatora.

<sup>3</sup> Odgovarajući oblik biraju države članice ovisno o svojem prenošenju Direktive.

<sup>4</sup> Vidjeti bilješku 1.

— Ako paket-aranžman prodaje **prodavatelj**, putnici uvijek 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 dobivaju **telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki** putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili prodavateljem (turističkom agencijom) 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. Ako organizator 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 otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

— Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana ako **izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći** znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti 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 primjenjivim naknadama za raskid ugovora potrebno obavijestiti prije sklapanja ugovora i u ugovoru.

### **Povrati**

— U svim slučajevima u kojima organizator ili putnik otkáže paket-aranžman putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja u roku od 14 dana (prema potrebi uzimajući u obzir



naknade za raskid ugovora). Za povrat je odgovoran organizator paket-aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za povrat je odgovoran i prodavatelj.

— Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi **vaučer** koji se može iskoristiti za buduće putovanje, 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 ispraviti nesukladnosti koje nastanu za vrijeme izvršenja paket-aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o nesukladnostima 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 i to 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 na **sníženje cijene i/ili naknadu štete** ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.

— 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, prema potrebi, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, e-adresu i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

[Internetske stranice na kojima možete pronaći Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo.]

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

Ako sklopite ugovor s poduzećem AB 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/poduzeća XY bit će u cijelosti odgovorno/odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana.

Osim toga, poduzeće XY ima uspostavljenu zakonski propisanu zaštitu za naknadu vaših plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje vaše repatrijacije ako postane nesolventno/postanu 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 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.

— To uključuje informacije o **cijeni i plaćanjima** koja dopijevaju u trenutku rezervacije. Od putnika se načelno ne može tražiti da plate više od 25 % ukupne cijene u vrijeme rezervacije (predujam), a preostala se plaćanja mogu zatražiti najranije 28 dana prije polaska. Međutim, organizatori mogu zatražiti plaćanje predujma većeg od 25 % ako je to nužno za organizaciju i izvršenje paket-aranžmana.

— 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 dobivaju **telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki** putem koje mogu stupiti 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, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnici mogu raskinuti ugovor. Ako organizator pridržava 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 raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana ako **izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći** znatno utječu na putovanje ili odmor. Primjeri izvanrednih okolnosti 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 u kojima organizator ili putnik otkažu paket-aranžman putnici moraju dobiti povrat svojih plaćanja u roku od 14 dana (prema potrebi uzimajući u obzir naknade za raskid ugovora). Za povrat je odgovoran organizator paket-aranžmana. Ako je uključen i prodavatelj i ako se to zahtijeva primjenjivim nacionalnim pravom, za povrat je odgovoran i prodavatelj.

— Ako organizator umjesto povrata u roku od 14 dana ponudi **vaučer** koji se može iskoristiti za buduće putovanje, 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 ispraviti nesukladnosti koje nastanu za vrijeme izvršenja paket-aranžmana. Putnici moraju organizatora obavijestiti o nesukladnostima 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 i to 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 na **sniženje cijene i/ili naknadu štete** ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način, u skladu s 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, prema potrebi, prodavatelj postanu nesolventni nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo). Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, e-adresu i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

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

## **PRILOG II.**

### Dio A

#### **Obrazac sa standardnim informacijama ako je trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman u smislu članka 3. točke 5. prijevoznik odgovoran za povratno putovanje putnika**

Ako rezervirate dodatne vrste usluga putovanja za svoje putovanje ili odmor putem ove poveznice / ovih poveznica, NEĆETE ostvariti korist od prava koja se primjenjuju na putnike u paket-aranžmanima u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302.

Stoga naše poduzeće/XY neće biti odgovorno/odgovoran za pravilno izvršenje tih dodatnih usluga putovanja. Molimo vas da, ako dođe do problema, stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice / ovih poveznica u roku od 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije prve usluge putovanja, kao što se to zahtijeva pravom EU-a, vaša će plaćanja poduzeću XY biti zaštićena u slučaju nesolventnosti poduzeća XY. Prema potrebi osigurat će vam se repatrijacija. Napominjemo da nećete dobiti povrat ako relevantan pružatelj usluga postane nesolventan.

Kako biste imali pravo na tu zaštitu, savjetujemo vam da dokumentirate poziv na rezervaciju dodatne usluge putovanja i dodatnu rezervaciju, primjerice tako da sačuvate snimke zaslona, i da o dodatnim uslugama putovanja koje ste u roku od 24 sata rezervirali za svoje putovanje ili odmor obavijestite XY na ovu e-adresu ili internetsku stranicu: ... [ispunjava trgovac].

Više informacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti [treba navesti u obliku poveznice]

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo).

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, e-adresu i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu XY koje je moguće izvršiti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo/nacionalna prava [POVEZNICA]

**Obrazac sa standardnim informacijama ako je trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman u smislu članka 3. točke 5. trgovac koji nije prijevoznik odgovoran za povratno putovanje putnika**

Ako rezervirate dodatne vrste usluga putovanja za svoje putovanje ili odmor putem ove poveznice / ovih poveznica, NEĆETE ostvariti korist od prava koja se primjenjuju na putnike u paket-aranžmanima u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302.

Stoga naše poduzeće/XY neće biti odgovorno/odgovoran za pravilno izvršenje tih dodatnih usluga putovanja. Molimo vas da, ako dođe do problema, stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako rezervirate dodatne usluge putovanja putem ove poveznice / ovih poveznica u roku od 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije prve usluge putovanja, kao što se to zahtijeva pravom EU-a, vaša će plaćanja poduzeću XY biti zaštićena u slučaju nesolventnosti poduzeća XY. Napominjemo da nećete dobiti povrat ako relevantan pružatelj usluga postane nesolventan.

Kako biste imali pravo na tu zaštitu, savjetujemo vam da dokumentirate poziv na rezervaciju dodatne usluge putovanja i dodatnu rezervaciju, primjerice tako da sačuvate snimke zaslona, i da o dodatnim uslugama putovanja koje ste u roku od 24 sata rezervirali za svoje putovanje ili odmor obavijestite XY na ovu e-adresu ili internetsku stranicu: ... [ispunjava trgovac].

Više informacija o zaštiti u slučaju nesolventnosti [treba navesti u obliku poveznice]

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

XY ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod YZ-a (subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, na primjer jamstveni fond ili osiguravajuće društvo).

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, geografsku adresu, e-adresu i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti XY-a.

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu XY koje je moguće izvršiti unatoč nesolventnosti XY-a.

Direktiva (EU) 2015/2302 kako je prenesena u nacionalno pravo/nacionalna prava [POVEZNICA]