



Europska
komisija



SAVJETI ZA PUTOVANJA

Ova je publikacija izrađena u sklopu Programa za potrošače Europske unije (2014.–2020.) u okviru ugovora o uslugama br. 20138607, sklopljenim s Izvršnom agencijom za potrošače, zdravlje i hranu koja djeluje prema ovlastima dobivenima od Europske komisije. Ovim dokumentom Europske komisije želi se informirati šira javnost te on ne predstavlja službeno stajalište Komisije o ovoj temi. Europska komisija, kao ni osobe koje djeluju u njezino ime, ne može se smatrati odgovornom za moguću uporabu podataka sadržanih u ovoj publikaciji.

Više informacija o Europskoj uniji dostupno
je na internetu (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2016.

Print: ISBN 978-92-79-43358-0
doi:10.2838/01627
DS-05-14-050-HR-C

PDF: ISBN 978-92-79-43334-4
doi:10.2838/995149
DS-05-14-050-HR-N

© Europska unija, 2016.
Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

Printed in Belgium

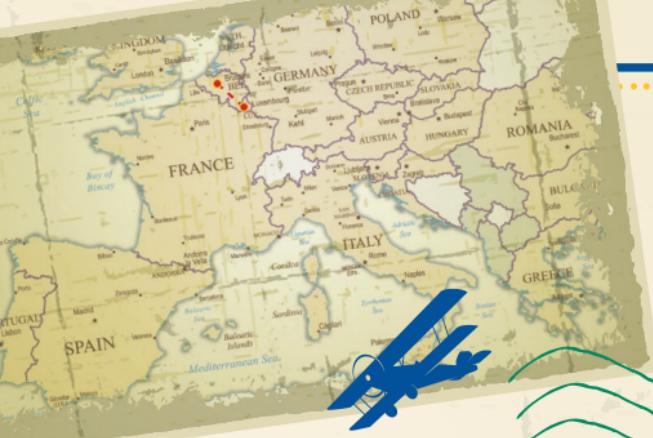
TISKANO NA PAPIRU IZBIJELJENOM BEZ ELEMENTARNOG KLORA (ECF)

SAVJETI PRILIKOM PUTOVANJA: POMOĆ I SAVJETI ZA POTROŠAČE U EUROPI

<http://ec.europa.eu/ecc-net>







ZAŠTO SU MI POTREBNI SAVJETI?



Kupujete li zrakoplovne karte ili rezervirate hotele putem interneta?

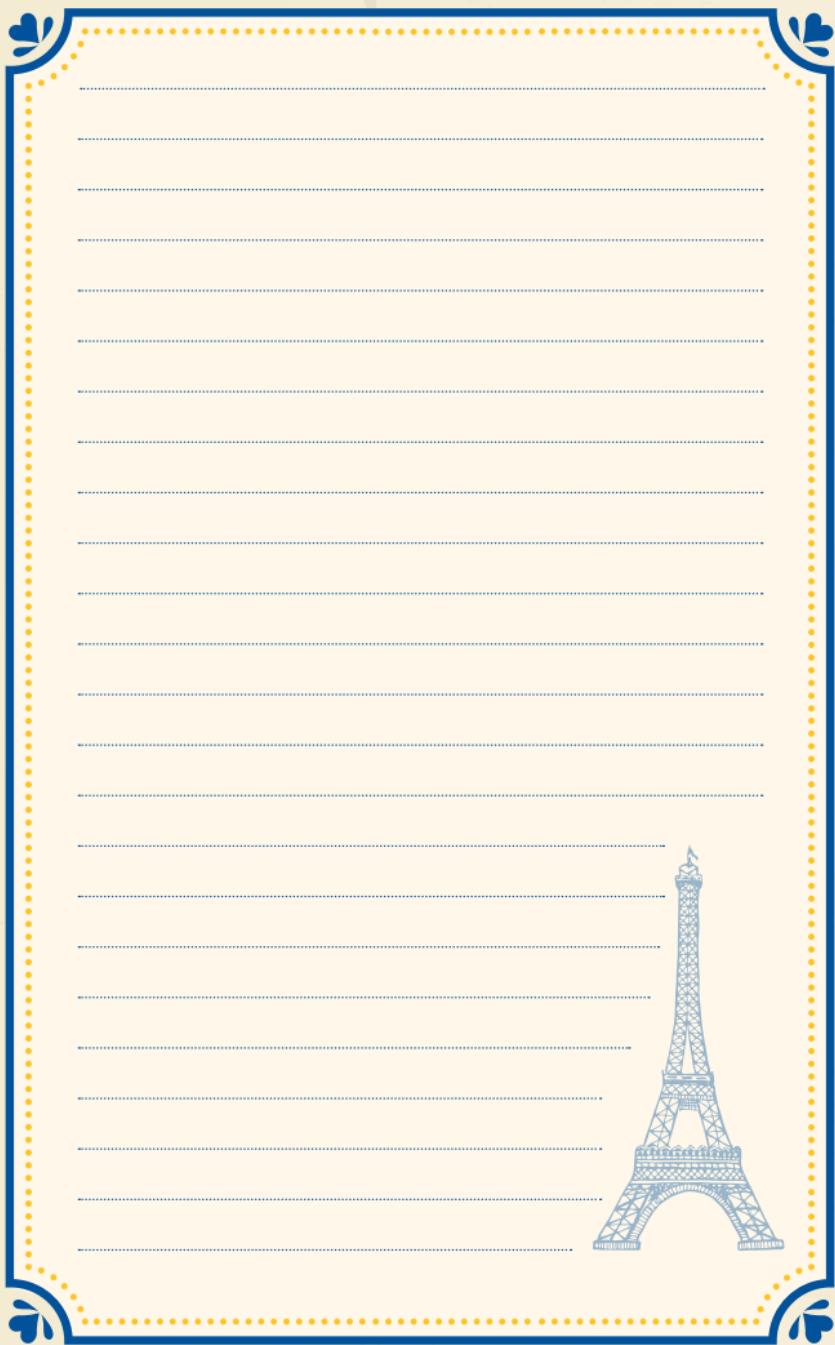
Putujete li na odmor u inozemstvo?

Kupujete li suvenire u zemlji u koju putujete?

Unajmljujete li automobil kada ste u drugoj zemlji?

Ako ste potvrđno odgovorili na postavljena pitanja te živite li i putujete u EU, Island ili Norvešku, onda su ovi savjeti namijenjeni Vama. Naši savjeti mogu Vam pomoći prilikom prekogranične kupovine, kao i putovanja u inozemstvo. Možete uživati ta prava, bez obzira na to kamo putujete ili gdje kupujete, u jednoj od 30 zemalja.

Ako želite znati više, obratite se nacionalnome **Europskom potrošačkom centru (EPC)**. Europski potrošački centar u Hrvatskoj dio je mreže Europskih potrošačkih centara (Mreža EPC-a). Mreža EPC-a postoji zato da odgovori na sva Vaša pitanja o potrošačkim pravima prilikom prekogranične kupovine dobara i usluga na području EU-a, Islanda i Norveške.





ŠTO EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR MOŽE UČINITI ZA MENE?

Živite li na području EU-a, Islanda i Norveške, Vaš nacionalni Europski potrošački centar dat će Vam neovisnu pomoć i savjet o Vašim pravima kada putujete i kupujete u inozemstvu.

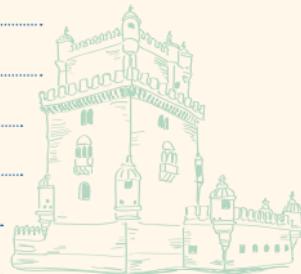
Naiđete na problem s prodavačem u inozemstvu, Vaš nacionalni Europski potrošački centar je tu da Vam pomogne u rješavanju pritužbe na Vašemu materinskom jeziku.

Ako je potrebno kontaktirati prodavača u drugoj zemlji, Vaš nacionalni Europski potrošački centar će kontaktirati svojeg partnera u Mreži EPC-a. U Europskim potrošačkim centrima rade pravni stručnjaci koji su specijalizirani u savjetovanju i rješavanju problema potrošača prilikom putovanja i kupovine u drugim zemljama. Usluga je besplatna.

Na stranicama 34. i 35. naći će kontaktne podatke nacionalnoga Europskoga potrošačkog centra.

„Gđa H. iz Belgije rezervirala je hotelsku sobu putem francuske internetske stranice koja obećava potrošačima da, pronađu li povoljniju ponudu iste sobe na nekoj drugoj internetskoj stranici, daje dodatnih 10 % popusta. Kada je gđa H. našla povoljniju ponudu za istu hotelsku sobu na jednoj talijanskoj internetskoj stranici, francuska internetska stranica obavijestila je gospodu H. da se ta povoljnija ponuda ne odnosi na istu hotelsku sobu. Nakon što se belgijski Europski potrošački centar uključio u rješavanje pritužbe, francuska internetska stranica prihvatala je činjenicu da su posrijedi iste hotelske sobe te je gđa H. platila povoljniju cijenu i dobila navedeni popust.”







SAVJETI ZA REZERVACIJU SMJEŠTAJA PUTEM INTERNETA

Provjerite je li tvrtka navela sve potrebne kontaktne podatke iz kojih je vidljivo u kojoj se zemlji nalazi.

Razmislite o dodatnim troškovima prilikom kupnje kreditnom karticom ili o lokalnome turističkom porezu. Morate biti u potpunosti informirani o ukupnim troškovima prije kupnje proizvoda ili usluge.

Pozorno pročitajte cjelokupni ugovor o usluzi, posebno dijelove gdje morate odabratи, primjerice, želite li osiguranje te je li davatelj usluge unaprijed naveo dodatne usluge koje u konačnici znaće dodatne troškove.

Na vrijeme saznajte uvjete otkazivanja rezervacije, odnosno hoće li oni uzrokovati dodatne troškove. Ponesite sa sobom presliku rezervacije, kao i uvjete otkazivanja.

„Natašin let iz Krakova za Zürich kasnio je pa je propustila transferni let za Zagreb. Zrakoplovna tvrtka nije ponudila nikakvu pomoć. S pomoću hrvatskoga i poljskoga Europskoga potrošačkog centra potrošačica je dobila povrat novca u visini jednosmjerne zrakoplovne karte te jednog noćenja.“







SAVJETI ZA VAŠ LET

Imate pravo stići na odabranu destinaciju na vrijeme. Ako je posrijedi dulje kašnjenje, imate pravo na naknadu. Visina iznosa ovisi o tome koliko ste dugo čekali te jeste li imali odgovarajuću skrb tijekom čekanja.

Nije važno kamo putujete, već samo letite li iz jedne od država članica EU-a, Islanda i Norveške.

Također, nije važno koje je polazište ako je Vaša konačna destinacija u jednoj od navedenih zemalja.

Olakšajte i ubrzajte postupak naknade štete te fotografirajte zaslon s vremenom polaska koji prikazuje kašnjenje leta.

U zračnoj luci što prije potražite obrasce za naknadu štete.

„Lucasov trajektni prijevoz iz Francuske do Maroka otkazao je talijanski prijevoznik pa je na željeno odredište morao oputovati trajektom druge tvrtke o vlastitom trošku. Talijanski mu je prijevoznik ponudio jedino vaučer za drugo putovanje. Međutim, nakon što je talijanski Europski potrošački centar preuzeo slučaj, potrošač je dobio i povrat novca na koji je imao pravo od talijanske tvrtke.“



A detailed black and white line drawing of a classical building, likely a temple or a large public hall, featuring a prominent portico with many columns supporting a triangular pediment. The building is shown from a slightly elevated angle, revealing its architectural details like cornices and pilasters.



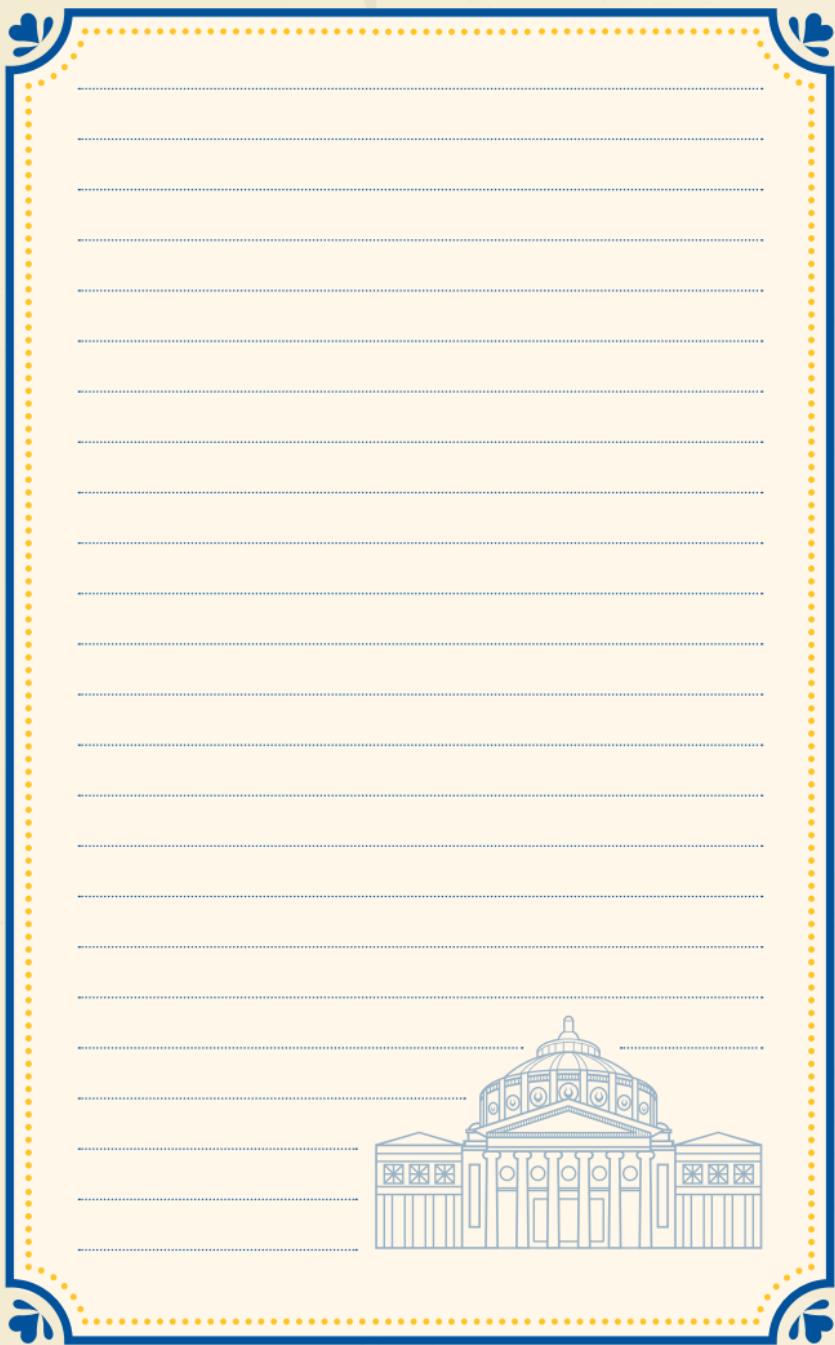
SAVJETI ZA PUTOVANJE AUTOBUSOM, VLAKOM I TRAJEKTOM

Ako putujete autobusom, vlakom ili trajektom, imate pravo očekivati dolazak na odredište na vrijeme, prema voznom redu.

Što je dulje kašnjenje, to su veća Vaša prava na neki oblik naknade.

Ako imate neki oblik invalidnosti ili Vam je smanjena pokretljivost, ne smijete biti diskriminirani zbog toga. Imate pravo na pomoć.

Ako Vam je potrebna pomoć, ne zaboravite obavijestiti prijevozničku tvrtku o tome prije putovanja.





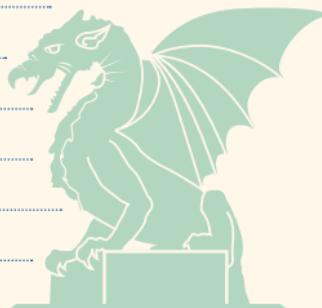
SAVJETI ZA SMJEŠTAJ

Bez obzira na to jeste li smješteni u hotelu, brodskoj kabini, kampu ili u iznajmljenom stanu, imate pravo na ono što je obećano.

Provjerite jeste li dobili potpuni opis rezerviranog smještaja. Primjerice, ako soba ni najmanje ne odgovara onome što prikazuje fotografija u brošuri ili je hotel dalje od plaže nego je naznačeno na internetskoj stranici, imate pravo žaliti se jer je zavaravajuće oglašavanje protuzakonito.

Ako ne riješe poteškoću na samome mjestu, fotografirajte i sačuvajte sve dokaze (primjerice, zemljovid s označenim smještajem) da biste podnijeli pritužbu nakon povratka.

„Pri preuzimanju iznajmljenog vozila Jānis iz Rige pregledao je vozilo, ali nije pronašao nikakav nedostatak. Međutim, za svaki slučaj je fotografirao vozilo. Kada ga je tvrtka za iznajmljivanje automobile poslje teretila za štetu na vozilu, Jānis im je poslao fotografije. Fotografije su pokazale da je vozilo bilo oštećeno već pri preuzimanju, iako to nije opazio u tom trenutku. Dobio je natrag novčani iznos za koji ga je tvrtka teretila, ali tek nakon intervencije latvijskoga Europskoga potrošačkog centra.”





SAVJETI ZA UNAJMLJIVANJE AUTOMOBILA

Prije rezervacije vozila pronađite tvrtku koja nudi jasne i potpune informacije. Pripazite na iznimke koje ne pokriva polica osiguranja, primjerice, vjetrobransko staklo ili gume.

Provjerite možete li tražiti posebnu policu osiguranja za štetu koja nije obuhvaćena ugovorom. Ne potpisujte ugovor koji ne razumijete. Imate pravo na pojašnjenje.

Pazite na „skrivene” odredbe, primjerice na dodatno plaćanje preuzimate li vozilo u zračnoj luci ili za dječju sjedalicu.

Vratite vozilo s punim spremnikom, osim ako ste potpuno sigurni da punjenje neće biti dodatno naplaćeno po višoj cijeni.

Preduhitrite rasprave oko štete na vozilu fotografiranjem vozila prije i nakon preuzimanja.

„Dvoje potrošača iz Češke uplatilo je paketno putovanje za Gabon nizozemskoj turističkoj agenciji, međutim, umjesto obećanoga privatnog broda smješteni su na su opskrbni brod koji su dijelili s drugima. Također, takozvani safari kao dio aranžmana trajao je samo dva sata. Agencija je platila naknadu potrošačima nakon posredovanja Mreže EPC-a.“







AUGUST
13 2009



SAVJETI ZA KUPNU PAKETNIH PUTOVANJA

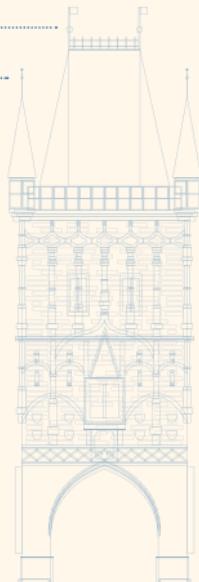
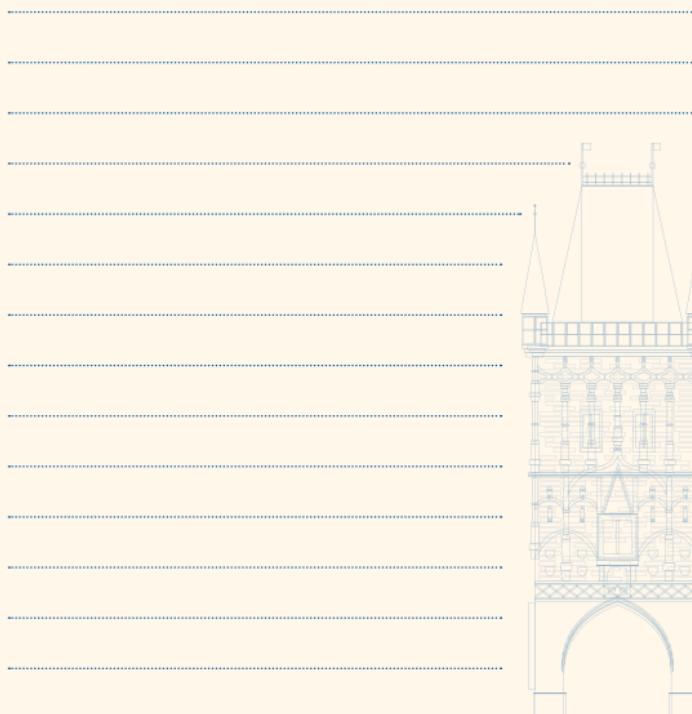
Paketna putovanja nisu samo kombinacija prijevoza i hotela. Ako kupite smještaj u hotelu i karte za koncert, pravila o paketnim putovanjima vrijede i za Vas.

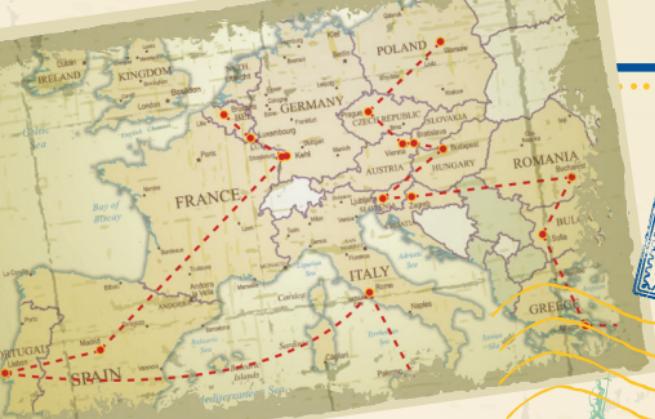
Cijena paketnog putovanja je fiksna, uz nekoliko iznimaka, kao što su naknade za gorivo. Svako povećanje cijene unutar 20 dana od dana polaska je protuzakonito.

Zatražite telefonski broj koji možete nazvati u slučaju nužde. Imate pravo na pomoć ako ste kupili paketno putovanje.

Provjerite ugovor da biste ustanovili postoji li rok unutar kojega se možete žaliti.

„Tijekom odmora u Gran Canariji Ole, iz Vossa u Norveškoj, upoznao je norveškog umirovljenika koji mu je ponudio kupnju članstva u klubu za odmor. Ole je bio u prazničnom raspoloženju, a umirovljenik se činio vrlo prijaznim, pa se potpisao na za to previdenome mjestu u ugovoru. Nedugo zatim osjetio se prevarenim. Poslušao je savjet norveškoga Europskoga potrošačkog centra i iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana i dobio povrat pologa od 400 €.“





SAVJETI ZA VREMENSKI OGRANIČENI ZAKUP (TIME-SHARING) I KLUBOVE ZA ODMOR

Pripazite na agresivne prodajne tehnike. Zapitajte se želite li doista godišnji odmor provesti svake godine na istome mjestu.

Dobro razmislite o tome je li novac koji čete uštedjeti vrijedan cijene koju čete platiti. Zatražite ugovor na vlastitom jeziku. To je Vaše pravo.

Imate pravo, ne navodeći razloge za to, u roku od 14 dana odustati od sklapanja ugovora.

Tijekom tih 14 dana ne morate ništa platiti.

Nemojte ništa plaćati pri ponovnoj prodaji sve dok ugovor nije potpisani. Tako stoji u zakonu.

„Na odmoru u Švedskoj gđa F. iz Rima kupila je svjetiljku i platila dodatnih 50 € za pakiranje i slanje. Kad je svjetiljka stigla oštećena, obratila se prodavaonici, koja joj je ponudila povrat samo 50 % iznosa od plaćene cijene od 360 €. Gđa F. tražila je povrat novca u ukupnom iznosu za svjetiljku koju više nije mogla uporabiti, ali neuspješno. Tek nakon posredovanja talijanskoga EPC-a vraćen joj je ukupni iznos.“







MAY
02
2010



SAVJETI ZA KUPNJU NA ODMORU

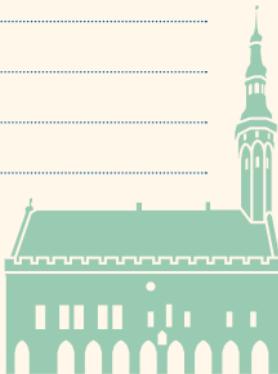
Ne brinite se ako se na fotoaparatu ili cipelama koje ste kupili pojavi nedostatak. Imate pravo na popravak bez obzira na to gdje ste u Europskoj uniji, Norveškoj ili Islandu kupili proizvod.

Postoji najmanje dvogodišnje jamstvo za sve proizvode kupljene u vlastitoj zemlji ili u drugim zemljama u kojima se nalaze Europski potrošački centri.

Ako se pojavi kvar ili proizvod nema sve navedene značajke, imate pravo na naknadu. Trgovac treba osigurati popravak proizvoda, zamjenu ili vratiti novac u ukupnom ili djelomičnom iznosu.

„Austrijska obitelj željela je na njemačkoj internetskoj stranici rezervirati krstarenje pri medunarodnoj agenciji. Bili su preusmjereni na austrijsku internetsku stranicu na kojoj je istovjetna kabina stajala gotovo triput više. Nakon što je austrijski EPC pojasnio da se sve potrošače u EU-u mora jednako tretirati, tvrtka je promjenila svoju politiku.“







FEV
02
2011



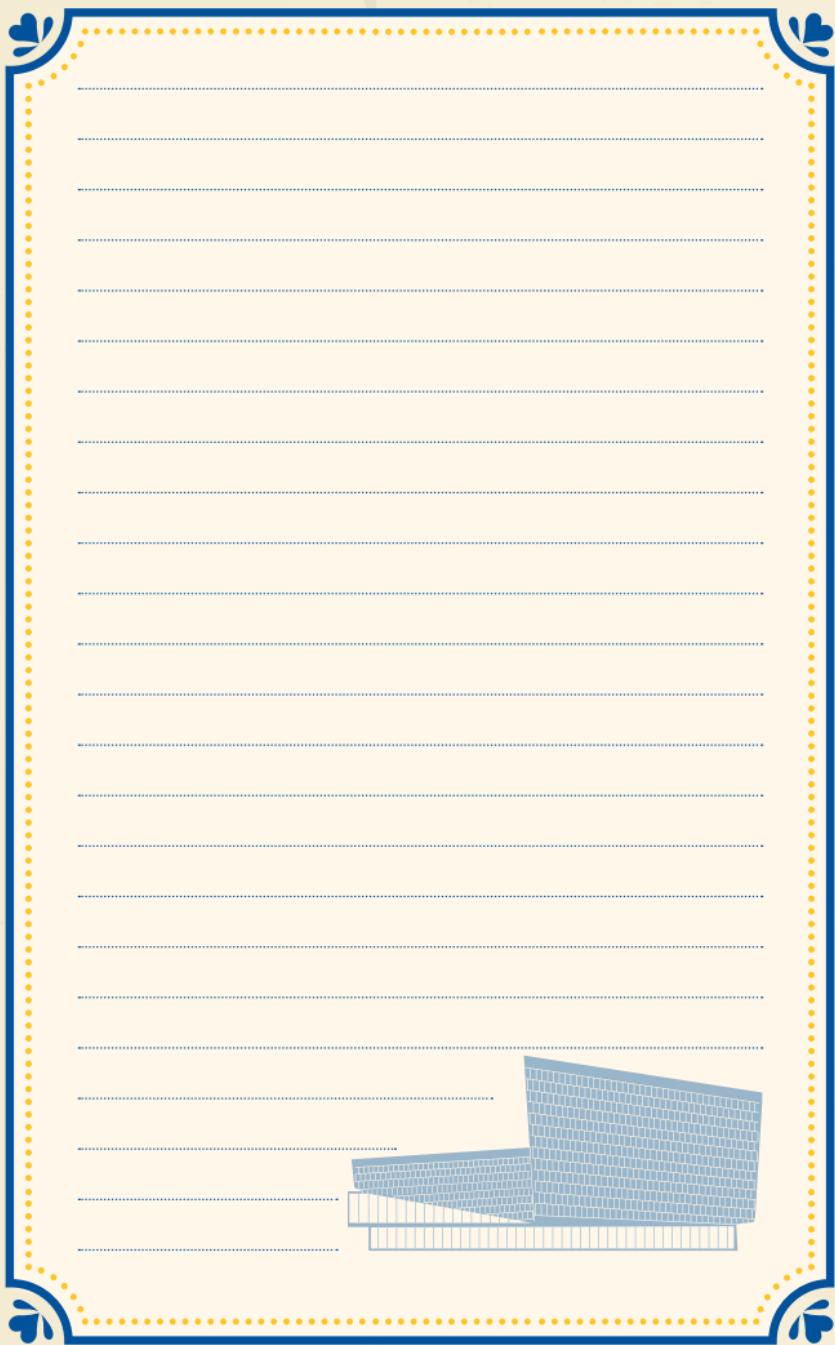
DODATNI SAVJETI

Preuzmite aplikaciju Mreže EPC-a, ECC-Net: Travel App. Pronaći ćete savjete o potrošačkim pravima i izjave na 25 jezika. Aplikacija se može uporabiti i izvan mreže (online i offline).

Nemojte dopustiti da Vam naplate više nego što je potrebno. Prodavači Vam ne mogu naplatiti više samo zbog toga što živate u drugoj zemlji.

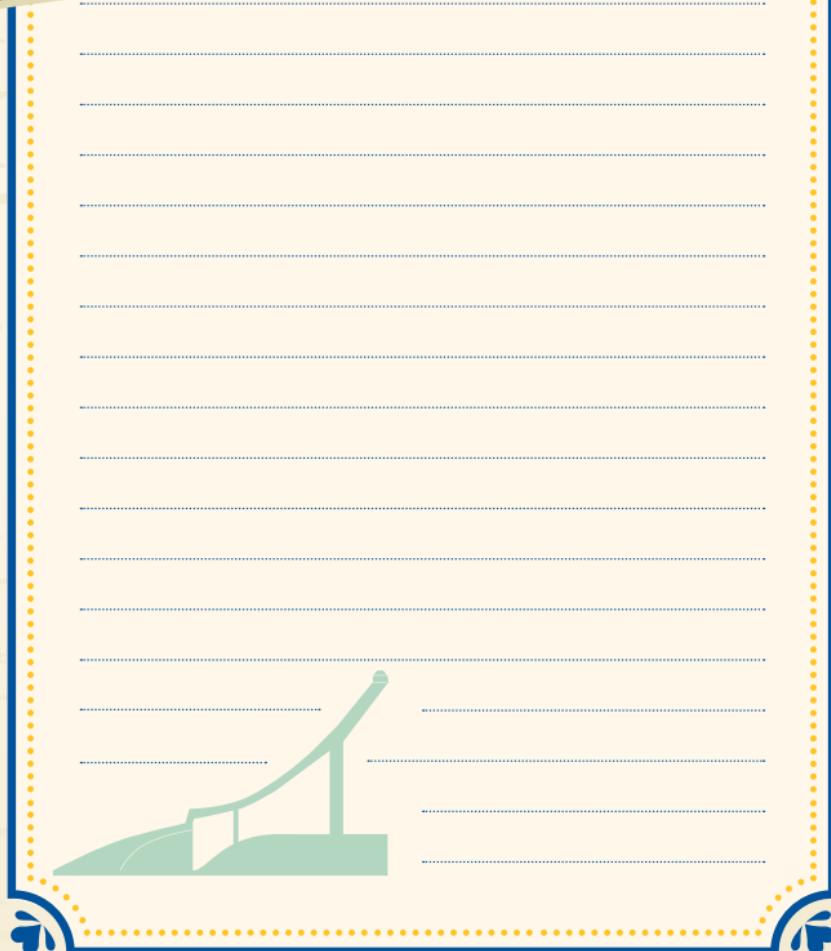
Nabavite europsku zdravstvenu iskaznicu. Tako ćete imati imati iste uvjete kao državljanini zemlje koju posjećujete.

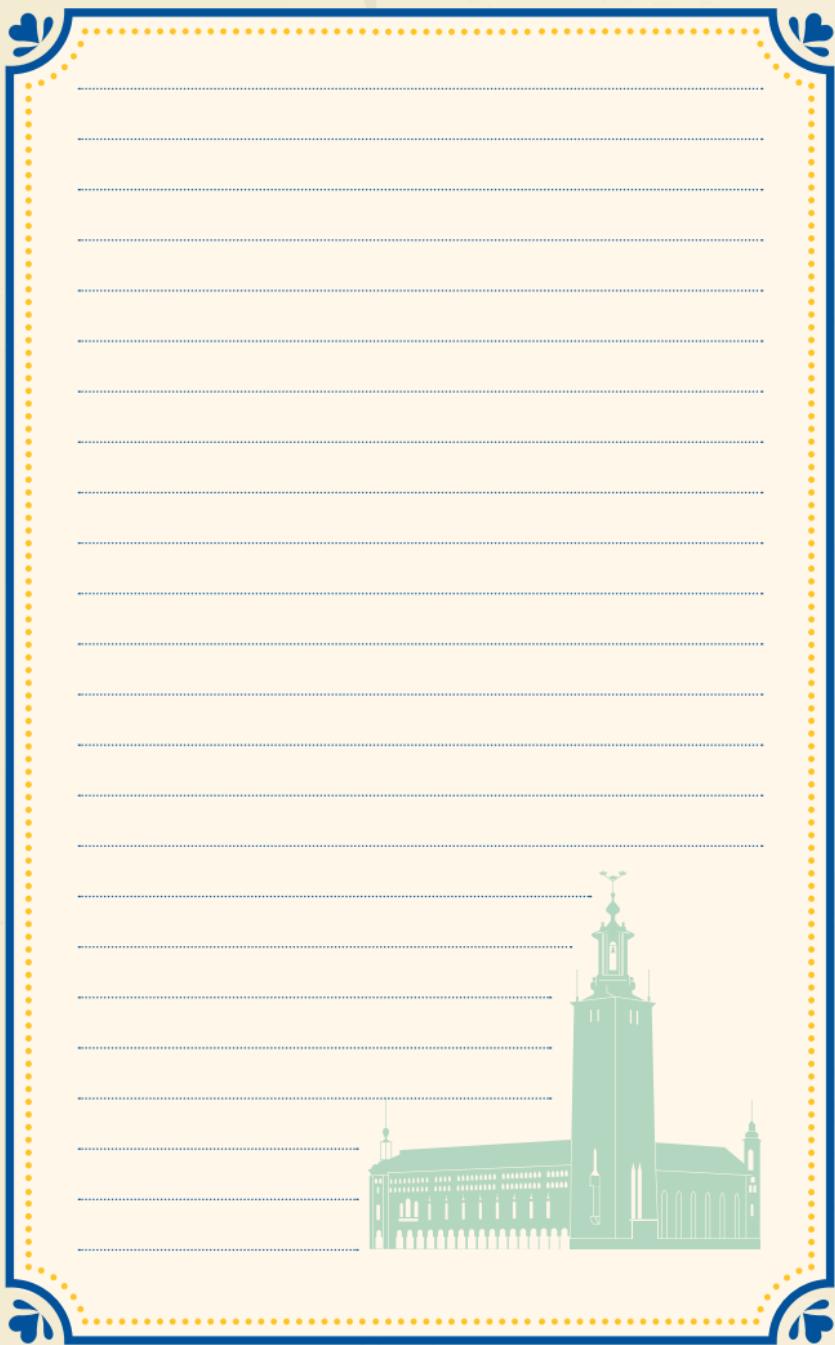
Prije nego što potrošite novac, posvetite dio svojeg vremena posjetu internetskoj stranici nacionalnoga Europskoga potrošačkog centra.

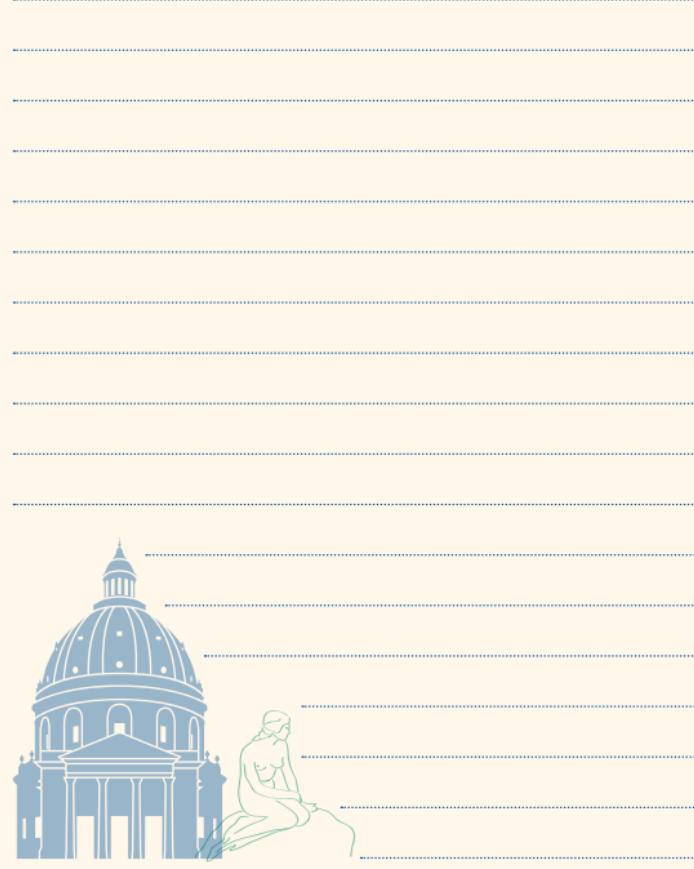


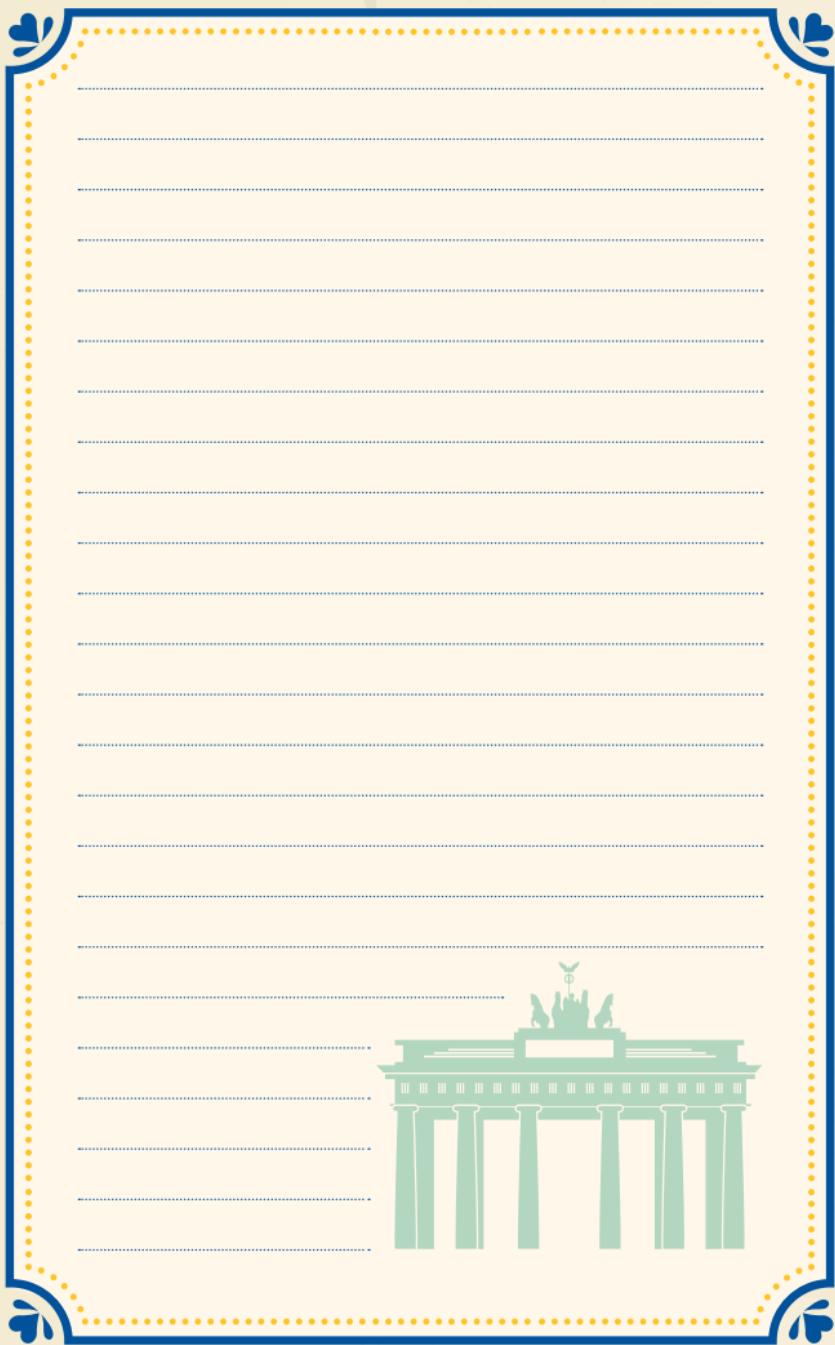


OCT
13
2012







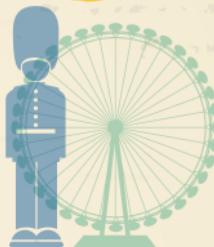








NOVEMBER
11 2015



KORISNI POVEZNICE

Više informacija o:

Pravima putnika:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_hr.htm

Putnicima smanjene pokretljivosti:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_hr.htm

Paketnim putovanjima, vremenski ograničenom zakupu i klubovima za odmor:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/index_hr.htm

Pravima pri kupnji:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_hr.htm

Postizanju poštenog dogovora:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_hr.htm

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTRI:

AUSTRIJA

+43 15887781

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

BELGIJA

+32 25423346

info@cecbelgique.be - info@eccbelgie.be

www.cecbelgique.be - www.eccbelgie.be

BUGARSKA

+359 29867672

info@ecc.bg

www.ecc.bg

CIPAR

+357 22867167

ecccyprus@mcit.gov.cy

www.ecccyprus.org

ČEŠKA

+420 296366155

esc@coi.cz

www.evropskyspotrebitec.cz

DANSKA

+45 41715000

info@forbrugereuropa.dk

www.forbrugereuropa.dk

ESTONIJA

+372 6201708

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

FINSKA

+358 295539500

ekk@kkv.fi

www.ecc.fi

FRANCUSKA

+49 7851991480

info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

GRČKA

+30 2106460862,

+30 2106460814,

+30 2106460612,

+30 2106460734

info@eccgreece.gr

www.eccgreece.gr

HRVATSKA

+385 16109744

ecc-croatia@mingo.hr

www.ecc-croatia.hr

IRSKA

+353 18797620

info@eccireland.ie

www.eccireland.ie

ISLAND

+354 5451200

ena@ena.is

www.ena.is

ITALIJA

+39 0644238090

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

ITALIJA — Ured u Bolzanu

+39 0471980939

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

LATVIJA

+371 67388625

info@ecclatvia.lv

www.ecclatvia.lv

LITVA

+370 52650368

info@ecc.lt

www.ecc.lt

LUKSEMBURG

+352 2684641

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

MADARSKA

+36 14594832

info@magyarefk.hu

www.magyarefk.hu

MALTA

+356 21221901

ecc.malta@mccaa.org.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

NIZOZEMSKA

+31 302326440

info@eccnederland.nl

www.eccnederland.nl

NJEMAČKA

+49 7851991480

info@cec-zev.eu

www.evz.de

NORVEŠKA

+47 23400500

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

POLJSKA

+48 225560118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

PORTUGAL

+351 213564750

euroconsumo@dg.consumidor.pt

http://cec.consumidor.pt

RUMUNJSKA

+30 213157149

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

SLOVAČKA

+421 248542019

info@esc-sr.sk

www.esc-sr.sk

SLOVENIJA

+386 14003729

epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

ŠPANJOLSKA

+34 918224555

cec@consumo-inc.es

www.cec.consumo-inc.es

ŠVEDSKA

+46 54194150

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

UJEDINJENA KRALJEVINA

+44 8456040503

ecc@tsi.org.uk

www.ukecc.net

Za više informacija, posjetite internetsku stranicu:
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Ured za publikacije

Pomoći i savjeti
za potrošače
u Europi

