



Paket aranžmani  
diljem EU-a

Brzi vodič

Zatekli ste gradilište umjesto bazena?

Je li Vam kasnio let ili vlak?

Pomoć i savjeti  
za potrošače  
u Europi



Europski potrošački centar Republika Hrvatska

Sufinancirano od  
Europske Komisije





*Dublin,  
Stockholm,*

*Sofija ili  
Palma de  
Mallorca*

*Zahvaljujući Europskoj uniji, zaštićeni ste ako ste rezervirali odmor u paket aranžmanu.*

*Mi ćemo Vam objasniti koja prava imate te na koji ih način možete ostvariti.*

Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o 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

## Što znači paket aranžman?

### VI STE SUDIONIK PAKET PUTOVANJA AKO STE REZERVIRALI NEŠTO OD SLJEDEĆEG:

- ✓ putovanje koje se prodavalo ili reklamiralo kao paket putovanje ili kao odmor u paket aranžmanu.
- ✓ kružno putovanje.
- ✓ kombinacija najmanje dviju vrsta usluga putovanja u svrhu istog putovanja, npr. glazbeni događaj koji se sastoji od putovanja željeznicom i ulaznica za koncert.
- ✓ najmanje dvije vrste usluga putovanja, koje su odabrane neovisno jedna od druge u svrhu istog odmora, pri čemu ih putnička agencija kombinira u jedan paket aranžman kojeg prodaje po ukupnoj cijeni, npr. let i smještaj u hotelu (tzv. povezani putni aranžman).



## VI STE SUDIONIK PAKET PUTOVANJA AKO STE REZERVIRALI:

- ✓ putem interneta najmanje dvije vrste usluga putovanja istovremeno, u sklopu jednog paket aranžmana po punoj cijeni (tzv. dinamični paket aranžman).
- ✓ jednu uslugu putovanja putem interneta, npr. let. Pri tom koristite poveznicu koja se nalazi na jednoj internetskoj stranici kako biste pristupili drugoj internetskoj stranici na kojoj rezervirate sljedeću uslugu, npr. hotel. Obje se rezervacije moraju zaključiti unutar 24 sata. Također, prva kompanija mora proslijediti Vaše ime, podatke o plaćanju i adresu Vaše elektroničke pošte drugoj kompaniji unutar 24 sata (tzv. rezervacija klikom na oglas). U slučaju poteškoća s takvom rezervacijom, trebate kontaktirati prvu kompaniju.



### *Primjeri usluga putovanja*

- ✓ *prijevoz putnika (npr. zračni prijevoz, željeznički prijevoz)*
- ✓ *smještaj (u hotelu, noćenje s doručkom)*
- ✓ *iznajmljivanje motornih vozila ili motocikala*
- ✓ *druge turističke usluge poput ulaznica, izleta, pri čemu troškovi imaju bar 25% udjela u cijeni puta ili ako se turistička usluga smatra ili reklamira kao sastavni dio paket aranžmana.*

## ŠTO TREBATE ZNATI O ODMORU U PAKET ARANŽMANU



- ✓ *Zaštićeni ste od nesolventnosti organizatora paket aranžmana:*
  - *Ako Vaše putovanje još nije počelo, možete dobiti svoj novac natrag.*
  - *Ako ste već na odmoru, Vaš organizator putovanja dužan Vam je osigurati povratak kući ako je povratak sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu.*
- ✓ *U slučaju nesolventnosti zračnog prijevoznika i/ili hotela: organizator putovanja dužan Vam je organizirati alternativni let / hotel o vlastitom trošku ako je let / hotel dio paket aranžmana.*
- ✓ *Organizator putovanja mora pokriti troškove smještaja do tri noćenja u slučaju da nije u mogućnosti organizirati Vaš povratak kući u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. I opet, povratak mora biti sastavni dio paket aranžmana.*



*Cijena aranžmana može poskupjeti do 8% unutar 20 dana do polaska. Ovo je moguće samo u slučaju ako je poskupljenje navedeno u ugovoru i to ako su povećanje cijena goriva, poreza, tečajne razlike uzrok za navedeno poskupljenje. Zauzvrat, putnici imaju pravo, prije polaska, dobiti popust na cijenu u slučaju pojeftinjenja spomenutih čimbenika.*

## POSEBNA ZAŠTITA SUKLADNO DIREKTIVI O PUTOVANJIMA U PAKET ARANŽMANIMA NE PRIMJENJUJE SE U SLJEDEĆIM SLUČAJEVIMA

- ✓ ako ste rezervirali usluge putovanja odvojeno, od različitih pružatelja usluga i/ili ste primili zasebne račune za svaku uslugu putovanja. Na primjer: Rezervirali ste let i platili ste aviokartu zračnom prijevozniku. Također ste rezervirali uslugu unajmljivanja vozila te ste platili najam kompaniji za iznajmljivanje vozila. U tom slučaju nemate pravo na zaštitu od nesolventnosti zračnog prijevoznika kao niti od nesolventnosti poduzeća za iznajmljivanje vozila.
- ✓ ako ste rezervirali povezani putni aranžman od prodavatelja. Na primjer: Rezervirali ste zasebne usluge putovanja od organizatora putovanja te su Vam izdani računi za svaku uslugu putovanja. Napomena: Ako plaćanje izvršite izravno organizatoru putovanja, zaštićeni ste od njegove nesolventnosti, ali ne i od nesolventnosti zračnog prijevoznika ili poduzeća za iznajmljivanje vozila. Ovo se primjenjuje i na rezervacije provedene putem interneta.
- ✓ ako ste rezervirali kuću za odmor / apartman od organizatora. Primjenjuje se nacionalni propis vezan uz najam stanova.
- ✓ ako ste rezervirali samo jednu uslugu putovanja.

## *Ako niste u mogućnosti iskoristiti svoj paket aranžman, imate pravo na sljedeće:*

- ✓ otkazati rezervaciju bilo kad prije početka odmora u paket aranžmanu. U tom slučaju obično morate platiti naknadu za otkazivanje. Ovo se također odnosi na rezervacije putem interneta. Ovdje nema roka od 14 dana tijekom kojeg se može otkazati rezervacija bez naplate troškova.
- ✓ prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na drugu osobu. Međutim, dužni ste o tom obavijestiti organizatora putovanja najmanje 7 dana prije početka odmora u paket aranžmanu. U nekim slučajevima spomenuti rok može biti kraći. Organizator putovanja može Vam naplatiti dodatne troškove koji su nastali zbog toga.



*U slučaju da ste sklopili putovanje u paket aranžmanu, tada je dobro uzeti osiguranje od otkaza putovanja koje vrijedi u slučaju bolesti ili sličnih situacija koje Vas mogu spriječiti da odete na put.*



*U slučaju nepredvidivih izvanrednih okolnosti poput prirodnih katastrofa, možete besplatno otkazati ugovor o putovanju u paket aranžmanu.*

## ***Ako organizator otkaže ugovor o putovanju u paket aranžmanu iz sljedećih razloga...***

- ✓ minimalni broj sudionika nije bukirao putovanje. O tome Vas je organizator dužan obavijestiti. Rokovi su sljedeći:
  - *20 dana prije početka aranžmana kod putovanja koja traju dulje od 6 dana*
  - *7 dana prije početka aranžmana kod putovanja koja traju od 2 do 6 dana*
  - *48 sati prije početka aranžmana kod putovanja koja traju manje od 2 dana.*
- ✓ Putnicima se moraju vratiti uložena sredstva u roku od 14 dana od prestanka ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
- ✓ U slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, poput prirodnih katastrofa, organizator putovanja može otkazati aranžman. U tom slučaju, organizator putovanja dužan Vas je o tom obavijestiti bez odgode te Vam vratiti uplaćena sredstva za paket aranžman.



## Ako ne možete stići na let

### RAZLOG: KAŠNJENJE VLAKA

Pod uvjetom da je putovanje vlakom\* uključeno u Vaš paket aranžman:

- ✓ ako Vam je vlak kasnio i Vi ste propustili let, organizator putovanja dužan Vam je rezervirati drugi let o vlastitom trošku.
- ✓ ako je vlak kasnio, možete zatražiti smanjenje cijene putovanja te, ako je potrebno, odgovarajuću nadoknadu od organizatora.

Ako putovanje vlakom nije dio Vašeg odmora u paket aranžmanu:

- ✓ ako Vam je vlak malo kasnio, ali ste propustili let, ni željeznički prijevoznik niti organizator putovanja nisu odgovorni za propušteni let.
- ✓ ako vlak kasni 60 minuta i više, možete tražiti odštetu u iznosu od 25 % cijene karte od željezničkog prijevoznika.
- ✓ ako kasni 120 minuta i više, možete tražiti odštetu u iznosu od 50 % cijene karte od željezničkog prijevoznika.

\* Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

## RAZLOG: KAŠNENJE LETA

Ako stignete u zračnu luku odredišne zemlje uz kašnjenje od 3 sata ili više ili ako Vam je let otkazan, možete zatražiti odštetu od zračnog prijevoznika. Odšteta ovisi o trajanju Vašeg leta. Molimo imajte u vidu: U slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, npr. vremenske nepogode, zračni prijevoznik može odbiti platiti odštetu.

S obzirom na Direktivu o putovanju u paket aranžmanu, ako je polijetanje odgođeno na više od 4 sata, također možete tražiti 5 % od dnevne cijene putovanja po satu kašnjenja, počevši od petog sata. Ovo se pravo isto tako primjenjuje i na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.



*Naša je preporuka da zatražite odštetu od zračnog prijevoznika i od organizatora putovanja.*

\* Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (Tekst značajan za EGP).

Odšteta zbog kašnjenja

Vaš let kasni najmanje 3 sata?



≤ 1500 km

250 EUR

Letovi unutar EU-a  
> 1500 km

Letovi prema zemljama  
izvan EU-a dužine između  
1500 km i 3500 km

400 EUR

Svi ostali letovi

600 EUR

Sukladno tumačenju Suda Europske unije, zračni prijevoznik može umanjiti iznos odštete do 50 % ako je kašnjenje manje od 4 sata. To znači da odšteta u tom slučaju iznosi samo 300 EUR.

## Problemi na odmoru u zemlji odredišta

Ako bilo koja usluga putovanja nije u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, organizator je dužan ispraviti te nesukladnosti. Primjeri takvih nepravilnosti su sljedeći: umjesto pogleda na more dobili ste pogled na hotelsko dvorište; kupaonica je preplavljena insektima; švedski stol je gotovo prazan, a hotel ga ne dopunjava.



*Molimo imajte u vidu da se manje smetnje ne smatraju kao pravi nedostaci usluge putovanja. Primjer: Dugi redovi ispred švedskog stola nisu nedostatak usluge putovanja.*



*Ako ne podnesete pritužbu odmah na licu mjesta, obično nećete moći kasnije zatražiti odštetu ili smanjenje cijene. Ako organizator putovanja nije dostupan na mjestu, molimo odmah pošaljite svoju pritužbu putem elektroničke pošte ili telefaksom organizatoru putovanja. Nemojte ga kontaktirati telefonom jer morate imati dokaz o podnošenju pritužbe. Kontakt podatke organizatora putovanja možete pronaći u putnim dokumentima.*

## Kako zatražiti od organizatora putovanja da riješi nastali problem:

- ✓ Dokumentirajte problem, npr. s fotografijama.
- ✓ Razmijenite kontaktne podatke sa svojim suputnicima koji su svjedočili spornom događaju.
- ✓ Kontaktirajte organizatora putovanja odmah (lokalnog turističkog vodiča ili turoperatora Vašeg organizatora putovanja). Zatražite ga da riješi problem.
- ✓ Pritužbu možete podnijeti i prodavatelju, npr. putničkoj agenciji ili internetskom portalu gdje ste rezervirali odmor u paket aranžmanu.
- ✓ Zatražite od njih da Vam potvrde primitak Vaše pritužbe u pisanom obliku.



**U slučaju da turistički vodič ne može riješiti problem ili ako ga nije voljan riješiti ili ako nije dostupan, napravite sljedeće:**

- ✓ čim se vratite s odmora, trebate pisati organizatoru. Predviđeni zakonski rok iznosi dvije godine.
- ✓ opišite detaljno činjenice. Ako imate čvrste dokaze, poput fotografija, pošaljite ih organizatoru. Uz navedeno, objasnite organizatoru da ste pritužbu već podnijeli na licu mjesta.

Zatražite umanjenje cijene. Postavite rok za plaćanje odštete. Dva tjedna bi trebala biti dovoljna.



*Organizator putovanja dužan je platiti odštetu. Niste obvezni prihvatiti vaučer, međutim ako želite, možete ga prihvatiti.*

## *Mi smo tu da Vam pomognemo*

Ako niste suglasni s odlukom organizatora putovanja u paket aranžmanu obratite se

- **Europskom potrošačkom centru Hrvatska**  
[www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)  
**koji je dio Mreže europskih potrošačkih centara u svim državama članicama Europske unije, uključujući Island, Norvešku i Ujedinjeno Kraljevstvo**  
  
**kontaktne informacije dostupne su na**  
[www.ecc-croatia.hr/kontakt](http://www.ecc-croatia.hr/kontakt)

**Pomoć i savjeti  
za potrošače  
u Europi**



---


Europski potrošački centar Republika Hrvatska

Pomoć i savjeti  
za potrošače  
u Europi



Mreža Europskih potrošačkih centara

### Europski potrošački centar Hrvatska

 *Ulica grada Vukovara 78*  
10000 Zagreb  
Hrvatska

E-mail: [ecc-croatia@mingor.hr](mailto:ecc-croatia@mingor.hr)

Web: [www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)

#### Lokacije Mreže Europskih potrošačkih centara

#### Pravna informacija

Nakladnik: Europski potrošački centar Hrvatska, Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb, Hrvatska • E-mail: [ecc-croatia@mingor.hr](mailto:ecc-croatia@mingor.hr)  
Web: [www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr) • Datum izdavanja: rujan 2020.

Sadržaj ove brošure predstavlja samo opće smjernice. Ne predstavlja detaljno tumačenje zakona.

Ova je publikacija financirana sredstvima u okviru Programa Europske unije za potrošače (2014. – 2020.). Sadržaj ove publikacije predstavlja isključivo stavove autora i njegova je isključiva odgovornost; ne odražava stavove Europske komisije i/ili Izvršne agencije za potrošače, zdravlje, poljoprivredu i hranu (CHAFEA) i ostalih tijela Europske unije. Europska komisija i Izvršna agencija ne preuzimaju odgovornost za korištenje informacija koje su ovdje sadržane.