

UPUTSTVO SAVJETA 90/314/EEZ

od 13. juna 1990.godine

o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama

SAVJET EVROPSKIH ZAJEDNICA,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, a posebno njegov član 100 a,

uzimajući u obzir predlog Komisije (1),

u saradnji sa Evropskim parlamentom (2),

uzimajući u obzir mišljenje Ekonomskog i socijalnog Savjeta,

budući da je jedan od glavnih ciljeva Zajednice upotpuniti unutrašnje tržište, čiji je bitan dio turistički sektor;

budući da se u nacionalnom pravu država članica, koje se odnosi na organizovana (tzv. paket) putovanja, paket-odmore i paket-ture (u daljem tekstu; paket-aranžmani), uočavaju brojne neujednačenosti, a u pojedinim se državama praksa u tom području osjetno razlikuje, što je razlog preprekama u slobodi pružanja usluga obzirom na paket-aranžmane, kao i narušavanju tržišne konkurencije između operatera osnovanih u različitim državama članicama;

budući da će utvrđivanje zajedničkih pravila o paket-aranžmanima doprinijeti otklanjanju tih prepreka te time i ostvarenju zajedničkog tržišta na području pružanja usluga, a to će operaterima osnovanima u jednoj državi članici omogućiti da svoje usluge ponude u drugim državama članicama, dok će potrošači u Zajednici uživati pogodnost da mogu uporediti uslove koji su im ponuđeni prilikom kupovine paket-aranžmana u bilo kojoj državi članici;

budući da se stavu 36, podstav b) Dodatka rezoluciji Savjeta od 19. maja 1981.godine o drugom programu Evropske ekonomske zajednice o zaštiti potrošača i informativnoj politici (4)

poziva Komisija da, između ostalog, prouči područje turizma i da, ako je to primjereno, iznese odgovarajuće predloge vodeći pri tom računa o njihovom značaju u zaštiti potrošača, i o učinku koji razlike u zakonodavstvu država članica imaju na pravilno funkcioniranje zajedničkog tržišta;

1 SL br. C 96, 12. aprila 1988, str. 5.

2 SL br. C 69, 20. marta 1989, str. 102. i SL br. C 149, 18. juna 1990.

3 SL br. C 102, 24. aprila 1989, str. 27.

4 SL br. C 165, 23. juna 1981, str. 24.

5 SL br. C 115, 30. aprila 1984, str. 1.

6 SL br. C 118, 7. marta 1986, str. 28.

budući da je u rezoluciji o politici Zajednice u turizmu, od 10. aprila 1984.godine (5), Savjet pozdravio inicijativu Komisije kojom se skreće pažnja na važnost turizma te je primio na znanje početne smjernice Komisije o politici Zajednice u turizmu;

budući da se, u obraćanju koje je Komisija uputila Savjetu pod naslovom „Nov podsticaj politici zaštite potrošača”, a Savjet je odobrio rezolucijom od 6. maja 1989.godine., (6) u stavu 37, među mjerama koje je predložila Komisija, i usklađivanje zakonodavstva koje se odnosi na paket-aranžmane;

budući da turizam u ekonomijama država članica ima sve značajniju ulogu; budući da je sistem paket-aranžmana jedan od osnovnih oblika turizma; budući da bi usvajanje barem minimuma zajedničkih propisa podstaklo veći rast i produktivnost industrije organizovanih paket-putovanja u državama članicama i dalo joj dimenziju Zajednice; budući da bi od toga koristili imali ne samo građani Zajednice koji kupuju paket-aranžmane organizovane na osnovu tih propisa, nego bi to privuklo i turiste van Zajednice sklone prednostima koje paket-aranžmani nude svojim garantovanim normama;

budući da neujednačenost propisa o zaštiti potrošača u različitim državama članicama odvraća potrošače iz jedne države članice od kupovine paket-aranžmana u drugoj državi članici;

budući da se tako potrošači posebno djelotvorno odvrćaju od kupovine paket-aranžmana van sopstvene države članice i to djelotvornije nego što bi se odvrćali od traženja nekih drugih vrsta usluga, obzirom na posebnost usluga koje pružaju paket-aranžmani koji uglavnom podrazumijevaju izdavanje znatnih novčanih iznosa unaprijed i pružanje usluga u državi koja nije ona u kojoj potrošač ima prebivalište;

budući da bi od zaštite koja se uvodi ovim Uputstvom potrošač trebao imati koristi bez obzira bio on direktno ugovorna strana, lice na koje se ugovor prenosi ili član grupe u čije je ime neko drugo lice potpisalo ugovor o paket-aranžmanu;

budući da organizatora paket-aranžmana i/ili njegovog prodavača treba obavezati da obezbjede da informacije koje se nude u opisnim materijalima o paket-aranžmanima koje oni organizuju ili prodaju ne budu takve da dovode u zabludu, te da informacije u brošurama dostupnim potrošačima budu razumljive i tačne;

budući da potrošač treba imati uvid u uslove ugovora koji se odnosi na paket-aranžman; budući da je to jednostavno postići na način da se zahtjeva da sve odredbe ugovora budu pismenno navedene na posebnom obrascu koji potrošaču mora biti razumljiv i dostupan, te da mu se jedan njegov primjerak mora dati;

budući da potrošač mora u određenim okolnostima imati slobodu prenijeti svoju rezervaciju paket-aranžmana saglasnom trećem licu;

budući da, u načelu, cijena određena ugovorom ne bi smjela podlijegati izmjenama, osim ako mogućnost njenog revidiranja naviše ili naniže nije izričito predviđena ugovorom; budući da i ta mogućnost treba, uprkos svemu, takođe podlijegati određenim uslovima;

budući da potrošač u određenim okolnostima mora imati pravo prije polaska odustati od ugovora o paket-putovanju;

budući da potrošača treba upoznati s njegovim jasno definisanim pravima ukoliko je organizator paket-aranžmana taj koji ga otkazuje prije dogovorenog datuma polaska;

budući da, ukoliko u slučaju kad je potrošač već otputovao, dođe do značajnijeg propusta u pružanju ugovorenih usluga, ili organizator uoči da neće biti u mogućnosti pružiti znatan dio usluga koje se obavezao pružiti; organizator u tom slučaju treba preuzeti određene obaveze prema potrošaču;

budući da organizator i/ili prodavac kao ugovorna strana po ugovoru, treba prema potrošaču imati odgovornost pravilnog izvršavanja obaveze koje proizlaze iz ugovora; budući da, pored toga, organizator i/ili prodavac treba preuzeti odgovornost za štetu nanešenu potrošaču koja je nastala kao rezultat neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora, osim u slučaju kad se krivnja za propuste u sprovođenju ugovora ne može pripisati njihovoj grešci kao ni grešci nekog drugog pružaoca usluga;

budući da u slučajevima kad su organizator i/ili prodavac odgovorni za propust u pružanju ili za nepravilno pružanje usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom tu odgovornost treba ograničiti u skladu sa međunarodnim konvencijama koje uređuju područje takvih usluga, posebno sa Varšavskom konvencijom iz 1929.godine o međunarodnom vazdušnom saobraćaju, sa Bernskom konvencijom iz 1961.godine o prevozu željeznicom, sa Atinskom konvencijom iz 1974.godine o prevozu morem i sa Pariskom konvencijom o odgovornosti vlasnika hotela iz 1962.godine; budući da bi, osim toga, u odnosu na pretrpljenu štetu, izuzev ličnih povreda, trebalo omogućiti da se odgovornost ograniči u skladu sa utvrđenim ugovorom o paket-aranžmanu, ali pod uslovom da ta ograničenja ne budu nerazumna;

budući da bi nekako trebalo urediti i načine informisanja potrošača i postupanje sa prigovorima;

budući da bi kako potrošači, tako i industrija paket-putovanja imali koristi kada bi se organizatori i/ili prodavci obavezali da osiguraju dovoljne dokaze o sigurnosti u slučaju nesolventnosti;

budući da države članice u svrhu zaštite potrošača trebaju imati slobodu usvojiti ili zadržati strožije propise koji se odnose na paket-putovanja,

USVOJIO JE OVU DIREKTIVU:

Član 1

Svrha ovog Uputstva je približiti zakone, Regulative i upravne propise država članica koji se odnose na paket-aranžmane prodane ili ponuđene na prodaju na teritoriju Zajednice.

Član 2

Za potrebe ovog Uputstva izraz :

1. **paket-aranžman** označava unaprijed dogovorenu kombinaciju najmanje dvije od stavki navedenih u nastavku koje su prodane ili ponuđene na prodaju po cijeni koja

uključuje razne usluge, a one se trebaju pružati u periodu dužem od dvadeset četiri sata, ili označava aranžman koji uključuje smještaj i noćenje:

a) prevoz;

b) smještaj;

c) ostale turističke usluge koje nisu pomoćne prevozne ili smještajne usluge, a predstavljaju znatan dio paket-aranžmana.

Posebno oglašavanje različitih sastavnih dijelova istog paket-aranžmana organizatora ili prodavca ne oslobađa obaveza koje proizlaze iz ovog Uputstva;

2. **organizator** označava lice koje, ne samo povremeno, organizuje paket-aranžmane i prodaje ih, ili ih nudi na prodaju neposredno ili posredstvom prodavca;

3. **prodavac** označava lice koje prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžman koji je sastavio organizator;

4. **potrošač** označava lice koje uzima ili je saglasno uzeti paket-aranžman (u daljem tekstu: glavni ugovarač) ili bilo koje drugo lice u čije je ime glavni ugovarač pristao kupiti paket-aranžman (u daljem tekstu: ostali korisnici) ili bilo koje drugo lice na koje glavni ugovarač ili ostali korisnici prenesu paket-aranžman (u daljem tekstu: lice na koje se ugovor prenosi);

5. **ugovor** označava sporazum koji povezuje potrošača sa organizatorom i/ili prodavcem.

Član 3

1. Sav opisni materijal koji se odnosi na paket-aranžman, a koji organizator ili prodavac dostave potrošaču, cijena paket-aranžmana i svi ostali uslovi koji se odnose na ugovor ne smiju sadržati nijednu informaciju koja bi mogla dovoditi u zabludu.

2. Brošura koja se daje potrošaču na uvid mora na čitljiv, razumljiv i precizan način pokazivati cijenu i pružati odgovarajuće informacije o:

a) odredištu i sredstvima prevoza, karakteristikama i kategorijama korišćenih prevoznih sredstava;

b) vrsti smještaja, njegovoj lokaciji, kategoriji i stepenu udobnosti te njegovim glavnim osobinama, odobrenju i klasifikaciji koju ima u skladu sa propisima dotične države članice domaćina;

c) planu prehrane;

d) rasporedu putovanja;

e) tome jesu li potrebni pasoši i vize za državljane država članica ili država u pitanju, te o zdravstvenim formalnostima koje treba obaviti u svrhu putovanja i boravka;

f) novčanom iznosu ili procentu od cijene koji treba uplatiti na račun, kao i redoslijed ostalih uplata do konačnog podmirenja;

g) tome je li potreban određeni minimalni broj lica kako bi se paket-aranžman ostvario, a ukoliko jeste, koji je krajnji rok u okviru kojeg u slučaju otkazivanja treba o tome obavijestiti potrošača.

Podaci koji se nalaze u brošuri su za organizatora ili prodavca obavezujući, izuzev ako:

- je potrošač o izmjenama tih podataka jasno obaviješten prije zaključenja ugovora, u kom slučaju to u brošuri mora biti izričito navedeno,
- su izmjene načinjene naknadno, nakon što su ugovorne strane postigle dogovor.

Član 4

1. a) Organizator i/ili prodavac mora potrošaču prije sklapanja ugovora u pisanom ili bilo kojem drugom primjerenom obliku dati opšte informacije o službenome postupku u odnosu na pasoše i vize za državljane država članica ili država u pitanju, posebno o vremenu unutar kojeg ih je potrebno pribaviti, kao i informacije o zdravstvenim formalnostima koje treba obaviti u cilju putovanja i boravka;

b) organizator i/ili prodavac mora u pisanom ili bilo kojem drugom primjerenom obliku potrošaču blagovremeno, prije početka putovanja, dati takođe i sledeće informacije:

i.) vrijeme i mjesto usputnih zaustavljanja i prevozne veze, kao i pojedinosti o mjestu koje putnik zauzima, npr. o kabini ili ugrađenom krevetu na brodu, odjeljku za spavanje u vozu;

ii.) ime, adresu i telefonski broj lokalnog predstavnika organizatora i/ili prodavca ili, ako ga nema, lokalnih agencija kojima se potrošač može obratiti za pomoć u slučaju neprilika;

Ukoliko takvi predstavnici ili agencije ne postoje, potrošač svakako mora dobiti telefonski broj za slučaj nužde, ili bilo koju drugu informaciju koja će mu omogućiti da stupi u vezu sa organizatorom i/ili prodavcem;

iii.) u slučaju da na putovanje ili na boravak u inostranstvo putuju maloljetna lica, informacije koje će omogućiti uspostavljanje veze sa djetetom ili sa licem koje je za njega odgovorno u mjestu gdje dijete boravi;

iv.) informaciju o mogućnostima zaključivanja neobavezne polise osiguranja radi pokrivanja troškova za slučaj da potrošač otkaže ugovor, ili za slučaj troškova pružanja pomoći, uključujući i povratak u domovinu, u slučaju nesreće ili bolesti.

2. Države članice moraju osigurati primjenu sljedećih načela u odnosu na ugovor:

a) zavisno od svakog pojedinog paket-aranžmana, ugovor mora sadržati barem elemente navedene u Dodatku;

b) svi uslovi ugovora moraju biti u pisanom ili u nekom drugom obliku koji je potrošaču razumljiv i dostupan, te on o njima mora biti obaviješten prije sklapanja tog ugovora;

c) odredba iz pododjeljka b) ne isključuje sklapanje zakašnjelih „last-minute“ rezervacija ili ugovora.

3. Ako je potrošač spriječen u ostvarenju paket-aranžmana on svoju rezervaciju, ako je prethodno o svojoj namjeri i prije polaska organizatoru ili prodavcu dostavio opravdano obaviještenje, može prenijeti na lice koje zadovoljava sve uslove koji se odnose na paket-

aranžman. Prenosilac paket-aranžmana i lice na koje se on prenosi će, svaki pojedinačno, organizatoru ili prodavcu kao ugovornoj strani, odgovarati za plaćanje dugovanja, kao i za sve dodatne troškove koji nastanu zbog takvog prenosa.

4. a) Cijene utvrđene ugovorom ne podliježu promjenama osim ako ugovorom nije izričito predviđena mogućnost njihovog revidiranja naviše ili naniže, te ako se u njemu precizno navodi kako izračunati revidiranu cijenu i da se dopuštaju odstupanja samo u:

- troškovima prevoza, uključujući i troškove goriva,
- obaveze plaćanja, taksama ili naknadama koji se naplaćuju za određene usluge, poput taksi za slijetanje ili ukrcaj / iskrcaj u pomorskim lukama i aerodromima,
- valutnim kursom koji se primjenjuju na pojedine paket-aranžmane.

b) Počevši od dvadeset dana prije utvrđenog datuma polaska cijena navedena u ugovoru ne smije se mijenjati.

5. Utvrđi li organizator prije polaska da je prinuđen znatno izmijeniti bilo koji od bitnih uslova (npr. cijene), ušan je da u najkraćem roku o tome obavijesti potrošača kako bi mu omogućio da donese odgovarajuće odluke, a posebno:

- hoće li nekažnjeno odustati od ugovora,
- ili će prihvatiti dodatak ugovoru, u kojem se specificiraju načinjene izmjene i njihov efekat na cijenu.

Potrošač će organizatora ili prodavca o svojoj odluci obavijestiti u najkraćem mogućem roku.

6. Ukoliko potrošač odustane od ugovora u skladu sa stavom 5 ili ako iz bilo kojeg razloga koji nije skrivio potrošač organizator otkáže paket-aranžman prije dogovorenog datuma polaska potrošač ima pravo:

a) prihvatiti zamjenski paket-aranžman odgovarajućeg ili višeg kvaliteta ukoliko je organizator u mogućnosti da mu ponudi takvu zamjenu. Ako mu je ponuđeni zamjenski paket-aranžman nižeg kvaliteta, organizator treba potrošaču vratiti novac u iznosu razlike cijene;

b) u najkraćem roku, na povraćaj svih iznosa uplaćenih prema ugovoru. U tom slučaju ima pravo, ako je tako primjereno, na naknadu bilo od organizatora ili prodavca, zavisno od toga što propisuje pravo države članice, zbog neispunjenja ugovora, osim ako se:

i.) paket-otkazuje na osnovu broja prijavljenih lica koji je manji od minimalno potrebnog, a potrošač je o otkazivanju obaviješten pisanim putem u okviru roka navedenog u opisu paketa; ili

ii.) je razlog otkazivanju, sa izuzetkom prebukiranja, viša sila, odnosno neobične i nepredvidive okolnosti izvan kontrole ugovorne strane koja zahtijeva otkaz, čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak ni da su bile preduzete sve potrebne mjere predostrožnosti.

7. Ako nakon polaska znatan dio ugovorenih usluga nije pružen ili organizator uoči da neće biti u mogućnosti osigurati znatan dio usluga koje treba pružiti, organizator će, bez dodatnih troškova za potrošača, naći odgovarajuća zamjenska rješenja radi nastavka

ostvarenja paket-aranžmana, a ako je primjereno, nadoknadiće potrošaču razliku između cijena ponuđenih i pruženih usluga.

Ukoliko takva rješenja nisu moguća ili ih potrošač iz valjanih razloga ne prihvati, organizator će, ako je to primjereno, potrošaču bez dodatnih troškova, osigurati prevoz nazad do mjesta polaska ili do nekog drugog mjesta povratka sa kojim se potrošač saglasio te će, kad je to primjereno, potrošaču isplatiti naknadu.

Član 5

1. Države članice moraju preduzeti potrebne korake kako bi osigurale odgovornost organizatora i/ili prodavca ugovornih strana prema potrošaču za pravilno izvršenje obaveza koje proizlaze iz ugovora, bez obzira da li te obaveze trebaju da izvrše organizator i/ili prodavac ili pružaoci usluga, ne dovodeći u pitanje pravo organizatora i/ili prodavca da dalje pokrenu postupak protiv tih drugih pružaoca usluga.

2. U pogledu štete koja je za potrošača nastala usled neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora, države članice moraju preduzeti potrebne korake kako bi se osigurala odgovornost organizatora i/ili prodavca, osim ako se odgovornost za neizvršenje ili za nepravilno izvršenje ne može pripisati ni njima, ni drugim pružaocima usluga zato što:

- se odgovornost za neizvršenje ugovora može pripisati potrošaču,
- se odgovornost za neizvršenje može pripisati trećoj strani koja ničim nije povezana sa pružanjem ugovorenih usluga, pa su oni stoga nepredvidivi i neizbježni,
- su ti propusti nastali usled djelovanja više sile, kako je definisano u članu 4 stav 6 drugi pododjeljak (ii.), ili usled bilo kojeg događaja koji organizator i/ili prodavac ili pružalac usluga nisu mogli predvidjeti ili spriječiti.

U slučajevima iz alineja 2 i 3 organizator i/ili prodavac kao ugovorna strana po ugovoru, mora bez odlaganja pružiti pomoć potrošaču koji se našao u nevolji.

Po pitanju šteta nastalih zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom, države članice mogu dopustiti da se naknada ograniči u skladu sa međunarodnim konvencijama koje uređuju područje takvih usluga.

Kad je u pitanju šteta, sa izuzetkom ličnih povreda, koja je posljedica neizvršenja ili nepravilnog izvršenja usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom, države članice mogu dopustiti da se naknada ograniči ugovorom. Takvo ograničenje ne smije biti nerazumno.

3. Ne dovodeći u pitanje četvrti pododjeljak stava 2, dopušta se, putem stavke u ugovoru, izuzeće od odredbi st. 1 i 2 ovog člana.

4. Potrošač je dužan da o svakom uočenom propustu u izvršenju ugovora odmah obavijesti pružaoca usluga na kojeg se to odnosi, a organizatora i/ili prodavca pismenim putem ili na neki drugi primjeren način, čim se za to ukaže prilika.

Ta se obaveza mora jasno i izričito navesti u ugovoru.

Član 6

U slučaju podnošenja prigovora organizator i/ili prodavac ili njihov lokalni zastupnik, ako takav postoji, dužni su da odmah učine sve što mogu radi pronalaženja odgovarajućih rješenja.

Član 7

Organizator i/ili prodavac kao ugovorna strana po ugovoru, dužan je ponuditi dovoljne dokaze o sigurnosti povraćaja uplaćenog novca i potrošačevog povratka u domovinu u slučaju insolventnosti.

Član 8

Države članice mogu radi zaštite potrošača donijeti ili izglasati strožije propise u području na koje se odnosi ovo Uputstvo.

Član 9.

1. Države članice dužne su da donesu potrebne mjere kako bi se uskladile sa odredbama ovog Uputstva prije 31. decembra 1992.godine. O tome će odmah obavijestiti Komisiju.
2. Države članice će Komisiji dostaviti tekstove glavnih odredbi nacionalnog prava koje budu donijele u području na koje se odnosi ovo Uputstvo. Komisija će o tome obavijestiti druge države članice.

Član 10.

Ovo Uputstvo upućena je državama članicama.

Sastavljeno u Luksemburgu, 13. juna 1990.godine

Za Savjet

Predsjednik

D. J. O'MALLEY

DODATAK

Sledeće stavke moraju biti uključene u ugovor ukoliko su od značaja za određeni paket-aranžman:

- a) odredište(a) putovanja i, ako ono uključuje boravak u određenom trajanju, njegovo trajanje sa datumima,
- b) sredstva, karakteristike i kategorije prevoza koji se koristi, datumi, vremena i mjesta polaska i povratka;
- c) ako paket-aranžman uključuje smještaj, njegova lokacija, njegova turistička kategorija ili stepen udobnosti, njegove glavne osobine, njegova usklađenost sa propisima države članice domaćina na koju se odnosi, kao i plan prehrane;
- d) zahtijeva li se određeni minimalni broj lica da bi se paket-aranžman ostvario, krajnji rok do kojeg potrošača treba obavijestiti dođe li do otkazivanja;
- e) plan puta;
- f) posjete, izleti ili druge usluge uključene u ukupnu dogovorenu cijenu paket-aranžmana;
- g) imena i adrese organizatora, prodavca i, ako je to primjereno, osiguravaoca;
- h) cijena paket-aranžmana, napomena o mogućnosti revidiranja cijene u skladu sa članom 4 stav 4 i napomena o svim obavezama plaćanja, taksama i naknadama koje se naplaćuju za usluge (naknade za slijetanje, ukrcaj ili iskrcaj u pomorskim lukama i aerodromima, turističke takse) ukoliko ti troškovi nisu uključeni u cijenu paket-aranžmana;
- i) raspored plaćanja i način plaćanja;
- j) posebni zahtjevi o kojima je potrošač obavijestio organizatora ili prodavca prilikom prijave, a koje su oboje prihvatili;
- k) rok u okviru kojeg potrošač mora podnijeti bilo koji prigovor zbog neizvršenja ugovora ili zbog nepravilno izvršenog ugovora.