



SEKTOR ZA TURIZAM
TOURISM SECTOR

Usluge paket-aranžmana i povezanih
putnih aranžmana od 1.7.2018.



HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Željko Trezner, struč.spec.oec.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

- Transpozicija odredbi Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima provedena je u Zakonu o pružanju usluga u turizmu
- Te se odredbe primjenjuju od 1.7.2018.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Problem stupnjevitosti, složenosti i razgranatosti definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana.

Na prvoj razini se definira što je usluga putovanja, na drugoj što je paket-aranžman i povezani putni aranžman, a na trećoj se definiraju isključenja iz primjene.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Problem stupnjevitosti, složenosti i razgranatosti definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana.

Definicije su iznimno složene jer za sobom povlače neposredno i posredno definiranje brojnih pojmova (putnik, trgovac, organizator, prodavatelj, prodajna točka, neodvojivost usluga, znatan dio kombinacije, bitno obilježje kombinacije...)

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Problem stupnjevitosti, složenosti i razgranatosti definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana.

Definicije su razgranate jer postoji više obilježja koji ukazuju na paket-aranžman (jedinstveni ugovor, više ugovora uz 5 različitih opcija koje ukazuju da se radi o paket-aranžmanu, odnosno dvije opcije za povezani putni aranžman...)

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Primjerice:

Ukoliko kombinaciju od najmanje dvije usluge (smještaj, prijevoz, najam vozila ili neka druga usluga koja predstavlja bitno obilježje kombinacije ili čini 25% i više vrijednosti kombinacije) oglasite ili prodajete pod nazivom paket-aranžman ili nekim drugim sličnim nazivom, čak i kad su sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga radit će se o paket-aranžmanu....

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Međutim:

Ne primjenjuju se odredbe Zakona vezane uz ugovore ako ta kombinacija traje kraće od 24 sata i ne uključuje noćenje, ako su kupljeni na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja sa fizičkom ili pravnom osobom koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Obveza isticanja standardiziranih informacija kupcima paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana!

Predugovorne informacije o obilježjima usluga putovanja su proširene i detaljnije razrađene, a ako ih objavljuje hrvatska agencija kao posrednik dužna je objaviti uvjete poslovanja organizatora te prava i obveze ugovornih strana na hrvatskom jeziku.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Predugovorne informacije obvezuju organizatora osim ako izričito nije obostrano usaglašeno drugačije, a prije sklapanja ugovora putnik mora dobiti sve izmjene predugovornih informacija.

Ugovor mora biti na hrvatskom jeziku, ako se paket-aranžmani prodaju u Hrvatskoj, a mogu biti i na nekom drugom jeziku. Primjerak ugovora ili potvrdu o ugovoru treba dati putniku na trajnom nosaču podataka, odnosno u papirnatom obliku.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Obvezne informacije koje mora sadržavati ugovor su proširene, detaljnije razrađene i moraju obuhvaćati puni sadržaj dogovora ugovorenih strana uključujući i sve predugovorne informacije.

Teret dokaza o tome je li putniku dao sve informacije je na trgovcu!

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Izmjena ugovorene cijene je moguća u ograničenim uvjetima, uz navođenje načina izračunavanja izmjene, a koja može biti i u korist putnika.

Izmjena može biti najviše 8% i uz obveznu obavijest putniku najkasnije 20 dana prije polaska.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Detaljno je definiran postupak i obveze organizatora u slučajevima izmjene ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Putnik može, ali i ne mora prihvatiti izmjene. Raskidom ugovora putnik nema obvezu plaćanja naknade za raskid, ali ima pravo na naknadu štete i na povrat uplate najkasnije u roku 14 dana od raskida ugovora.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Prava putnika na raskid ugovora su puno preciznije definirana (u korist putnika), a uključuju i obvezu da na zahtjev putnika organizator mora obrazložiti iznos naknade za raskid ugovora.

Naknada za raskid ugovora može biti unaprijed ugovorena, ali mora biti razumna, temeljena na duljini razdoblja do polaska, očekivanim uštedama troškova te prihoda od prodaje drugim korisnicima.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu (uz vraćanje punog iznosa uplate i bez prava na naknadu štete) 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 ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište!

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

U slučaju nedovoljnog broja putnika organizator može otkazati putovanje:

- 20 dana prije polaska za putovanja dulja od 6 dana
- 7 dana prije polaska za putovanja u trajanju 2 do uključivo 6 dana
- 48 sati prije polaska za putovanja koja traju kraće od 2 dana

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Detaljno su razrađene međusobne obveze organizatora i putnika u slučaju pojave nesukladnosti u realizaciji paket-aranžmana i nemogućnosti izvršenja dijela usluga, uključujući i prava putnika na sniženje cijene, naknadu štete i repatrijaciju putnika.

U slučaju izvanrednih okolnosti i nemogućnosti povratka, organizator je dužan snositi troškove nužnog smještaja do tri noćenja (ili dulje...).

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Organizator je odgovoran za sniženje cijene i naknadu štete zbog nesukladnosti osim ako:

- Se nesukladnost može pripisati putniku
- Je nepredvidivu i neizbježnu nesukladnost izazvala treća osoba
- Je nesukladnost posljedica izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Ne može se isključiti ili ograničiti odgovornost za štetu osim ako se unaprijed ugovorom ograniči iznos naknade štete, ali ne može obuhvatiti ograničenje za štete koje su posljedica tjelesne ozljede ili su prouzročene namjerno ili nepažnjom.

Ograničenje štete ne može biti manje od trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Jamčevno osiguranje mora biti djelotvorno i treba pokrivati razumno predvidive troškove. Prava po jamčevnom osiguranju se ostvaruju temeljem ugovora koji mora sadržavati odgovarajuće odredbe o jamčevnom osiguranju (kao i odredbe o osiguranju od odgovornosti).

Iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% ostvarenog (ili planiranog) prometa od paket-aranžmana, a organizator mora sam tijekom godine brinuti da je osigurana jamčevina dostatna!

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Jamčevno osiguranje za povezane putne aranžmane pokriva samo povrat plaćanja putnicima za slučaj nesolventnosti trgovca koji omogućuje povezane putne aranžmane (ne i pojedinačnih davatelja usluga!), a ako je trgovac prijevoznik, onda i za troškove repatrijacije.

Trgovac je odgovoran za sve pogreške do kojih je došlo u sustavu rezervacija zbog tehničkih kvarova koji se mogu njemu pripisati!

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana od 1.7.2018.

Organizatora paket-aranžmana niti trgovca koji omogućuje povezane putne aranžmane ne oslobađaju obveza izjave koje su neistinite i zavaravajuće.

Isto tako, ugovorne odredbe ili izjave putnika u kojima se on odriče prava koja ima temeljem odredbi ZPUT-a nisu obvezujuće za putnika.

Usluge paket-aranžmana i povezanih putnih
aranžmana od 1.7.2018.

Zahvaljujem na pozornosti!