

31990L0314

23.6.1990.

SLUŽBENI LIST EUROPSKIH ZAJEDNICA

L 158/59

DIREKTIVA VIJEĆA**od 13. lipnja 1990.****o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima****(90/314/EEZ)**

VIJEĆE EUROPSKIH ZAJEDNICA,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske ekonomske zajednice, a posebno njegov članak 100.a,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije ⁽¹⁾,

u suradnji s Europskim parlamentom ⁽²⁾,

uzimajući u obzir mišljenje Gospodarskog i socijalnog odbora ⁽³⁾,

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

budući da se u nacionalnom zakonodavstvu država članica koje se odnosi na putovanja, odmore i kružna putovanja u paket aranžmanima, dalje u tekstu „paket aranžmani“, uočavaju brojne neujednačenosti, a nacionalne prakse se u tom području osjetno razlikuju, što dovodi do zapreka slobodi pružanja usluga obzirom na paket aranžmane, kao i narušavanju tržišnog natjecanja među gospodarskih subjekata s poslovnim nastanom u različitim državama članicama;

budući da će utvrđivanje zajedničkih pravila o paket aranžmanima doprinijeti otklanjanju tih zapreka te time i ostvarenju zajedničkog tržišta u području pružanja usluga, a to gospodarskim subjektima s poslovnim nastanom u jednoj državi članici omogućava da svoje usluge nude u drugim državama članicama, dok potrošači u Zajednici imaju pogodnost uspoređivanja ponuđenih uvjeta prilikom kupnje paket aranžmana u bilo kojoj državi članici;

budući da se u stavku 36. točki (b) Priloga Rezoluciji Vijeća od 19. svibnja 1981. o drugom programu Europske ekonomske zajednice o politici zaštite i informiranja potrošača ⁽⁴⁾ poziva Komisiju da prouči, između ostalog, područje turizma i da, ako je to primjereno, iznese odgovarajuće prijedloge imajući pritom na umu njihovu važnost u zaštiti potrošača i o učincima koji razlike u zakonodavstvu država članica imaju na pravilno funkcioniranje zajedničkog tržišta;

budući da je u rezoluciji o politici Zajednice u turizmu od 10. travnja 1984. ⁽⁵⁾ Vijeće pozdravilo inicijativu Komisije da

se upozori na važnost turizma te je na znanje primilo početne smjernice Komisije o politici Zajednice u turizmu;

budući da se, u komunikaciji koju je Komisija uputila Vijeću pod naslovom „Novi poticaj politici zaštite potrošača“ koju je Vijeće odobrilo rezolucijom od 6. svibnja 1989. ⁽⁶⁾, u stavku 37. među mjerama koje je predložila Komisija navodi usklađivanje zakonodavstva koje se odnosi na paket aranžmane;

budući da turizam u gospodarstvima država članica ima sve značajniju ulogu; budući da je sustav paket aranžmana jedan od temeljnih oblika turizma; budući da bi donošenjem barem najmanjih zajedničkih pravila potaknulo veći rast i produktivnost industrije organiziranih 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 organizirane na temelju tih pravila, nego bi to privuklo i turiste izvan Zajednice sklone prednostima što ih paket aranžmani nude svojim zajamčenim standardima;

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

budući da se tako potrošače posebno djelotvorno odvraća od kupovine paket aranžmana izvan vlastite države članice i to djelotvornije no što bi ih se odvratio od traženja nekih drugih vrsta usluga, obzirom na posebnost usluga koje pružaju paket aranžmani koji uglavnom podrazumijevaju znatne novčane izdatke unaprijed i pružanje usluga u državi koja nije država u kojoj potrošač ima boravište;

budući da bi od zaštite koja se uvodi ovom Direktivom potrošač trebao imati koristi bez obzira na to je li on izravna ugovorna stranka, osoba na koju se ugovor prenosi ili član skupine u čije je ime neka druga osoba potpisala ugovor o paket-aranžmanu;

budući da bi organizatoru paket-aranžmana i/ili njegovog prodavača trebalo nametnuti obvezu da mora osigurati da podaci koji se nude u opisnim materijalima o paket

⁽¹⁾ SL C 96, 12.4.1988., str. 5.

⁽²⁾ SL C 69, 20.3.1989., str. 102. i
SL C 149, 18.6.1990.

⁽³⁾ SL C 102, 24.4.1989., str. 27.

⁽⁴⁾ SL C 165, 23.6.1981., str. 24.

⁽⁵⁾ SL C 115, 30.6.1984., str. 1.

⁽⁶⁾ SL C 118, 7.3.1986., str. 28.

aranžmanima koje oni bilo organiziraju odnosno prodaju ne budu takvi da dovode u zabludu, te da podaci u brošurama dostupnim potrošačima budu razumljivi i točni;

budući da potrošač treba imati uvid u uvjete ugovora koji se odnosi na paket aranžman; budući da je to jednostavno postići tako da se zahtjeva da sve odredbe ugovora budu napisane na zasebnom obrascu koji potrošaču mora biti razumljiv i dostupan, te da mu se uruči jedan primjerak;

budući da potrošač mora u određenim okolnostima imati mogućnost prenijeti svoju rezervaciju za paket aranžman trećoj osobi koja je s tim suglasna;

budući da se na ugovorenu cijenu u načelu ne bi smjele primjenjivati izmjene, osim ako je mogućnost njezinog revidiranja naviše ili naniže izričito predviđena ugovorom; budući da se i na tu mogućnost trebaju, unatoč svemu, također primjenjivati određeni uvjeti;

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 utvrđenim pravima ako paket-aranžman prije dogovorenog datuma polaska otkazuje organizator;

budući da ako, u slučaju kada je potrošač već otputovao, dođe do znatnijeg propusta u pružanju ugovorenih usluga ili organizator uoči da neće biti u stanju pružiti znatan dio usluga koje se obvezao pružiti, organizator u tom slučaju mora imati određene obveze prema potrošaču;

budući da ugovorna stranka organizator i/ili prodavatelj mora prema potrošaču imati odgovornost pravilnog izvršenja obveza koje proizlaze iz ugovora; budući da, uz to, organizator i/ili prodavatelj mora preuzeti odgovornost za štetu nanесenu potrošaču koja je nastala zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora, osim u slučaju kada se krivnja za propuste u izvršenju ugovora ne može pripisati njihovoj pogreški kao ni pogreški nekog drugog pružatelja usluga;

budući da u slučajevima kada su organizator i/ili prodavatelj odgovorni za neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga obuhvaćenih paket aranžmanom tu odgovornost treba ograničiti u skladu s međunarodnim konvencijama koje uređuju takve usluge, posebno s Varšavskom konvencijom iz 1929. o međunarodnom zračnom prijevozu, s Bernskom konvencijom iz 1961. o prijevozu željeznicom, s Atenskom konvencijom iz 1974. o prijevozu morem i s Pariškom konvencijom o odgovornosti vlasnika hotela iz 1962.; budući da bi, osim toga, u odnosu na pretrpljenu štetu, izuzev tjelesnih ozljeda, trebalo omogućiti da se odgovornost ograniči u skladu s utvrđenim ugovorom o paket aranžmanu, ali pod uvjetom da ta ograničenja ne budu nerazumna;

budući da bi trebalo na neki način urediti i načine obavješćivanja potrošača i postupanje s pritužbama;

budući da bi kako potrošači, tako i turističke agencije kao organizatori putovanja imali koristi kada bi se organizatore

i/ili prodavatelje obvezalo da osiguraju dovoljne dokaze o sigurnosti za slučaj nesolventnosti;

budući da države članice u svrhu zaštite potrošača trebaju imati pravo donijeti ili zadržati strože propise koji se odnose na paket putovanja,

DONIJELO JE OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Svrha ove Direktive je usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na paket aranžmane prodane ili ponuđene na prodaju na području Zajednice.

Članak 2.

Za potrebe ove Direktive pojam:

1. „paket aranžman” znači unaprijed utvrđena kombinacija najmanje dvije dolje navedene pojedinačne usluge ako se prodaju ili nude na prodaju po cijeni koja uključuje razne usluge koje se pružaju u vremenu dužem od dvadeset četiri sata ili uključuju smještaj i noćenje:

(a) prijevoz;

(b) smještaj;

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

Zasebno oglašavanje različitih sastavnih dijelova istog paket aranžmana organizatora ili prodavatelja ne oslobađa obveza koje proizlaze iz ove Direktive;

2. „organizator” znači osoba koja, ne samo povremeno, organizira paket aranžmane i prodaje ih, ili ih nudi na prodaju bilo izravno ili posredstvom prodavatelja;
3. „prodavatelj” znači osoba koja prodaje ili nudi na prodaju paket aranžman koji je sastavio organizator;
4. „potrošač” znači osoba koja uzima ili je suglasna uzeti paket aranžman („glavni ugovaratelj”) ili bilo koju drugu osobu u čije je ime glavni ugovaratelj pristao kupiti paket aranžman („ostali korisnici”) ili bilo koja druga osoba na koju glavni ugovaratelj ili ostali korisnici prenesu paket aranžman („osoba na koju se ugovor prenosi”);
5. „ugovor” znači sporazum između potrošača i organizatora i/ili prodavatelja.

Članak 3.

1. Sav opisni materijal koji se odnosi na paket aranžman, a koji organizator ili prodavatelj dostave potrošaču, cijena paket aranžmana i svi ostali uvjeti ugovora ne smiju sadržavati ni jedan podatak koji bi mogao biti obmanjujući.

2. Brošura koja se daje potrošaču na uvid mora na čitljiv, razumljiv i točan način određivati cijenu i pružati odgovarajuće podatke o:

- (a) odredištu i sredstvima prijevoza, svojstvima i kategorijama korištenih prijevoznih sredstava;
- (b) vrsti smještaja, njegovoj lokaciji, kategoriji i stupnju udobnosti te njegovim glavnim osobinama, odobrenju i klasifikaciji koju ima u skladu s propisima predmetne države članice domaćina;
- (c) planu prehrane;
- (d) rasporedu putovanja;
- (e) tome jesu li potrebne putovnice i vize za državljane država članica ili dotičnih država, te o zdravstvenim formalnostima potrebnim za putovanje i boravak;
- (f) novčanom iznosu ili postotku od cijene koji je potrebno uplatiti na račun, te redoslijed ostalih uplata do konačnog podmirenja;
- (g) tome je li potreban određen najmanji broj osoba kako bi se paket aranžman ostvario, a ako jest, koji je krajnji rok za obavješćivanje potrošača u slučaju otkazivanja.

Podaci koji se nalaze u brošuri organizatora ili prodavatelja obvezuju, osim ako:

- je potrošač o izmjeni tih podataka jasno obaviješten prije sklapanja ugovora, u kojem slučaju to u brošuri mora biti izričito navedeno,
- su izmjene načinjene naknadno, nakon što su ugovorne stranke postigle dogovor.

Članak 4.

1. (a) Organizator i/ili prodavatelj mora potrošaču prije sklapanja ugovora u pisanom ili bilo kojem drugom primjerenom obliku dati opće podatke o putovnicama i vizama za državljane država članica ili predmetnih država, a posebno o roku za njihovo pribavljanje, kao i podatke o zdravstvenim formalnostima potrebnim za putovanje i boravak;
- (b) organizator i/ili prodavatelj mora u pisanom ili drugom primjerenom obliku potrošaču pravovremeno prije početka putovanja dati i sljedeće podatke:
 - i. vrijeme i mjesto usputnih zaustavljanja i prijevozne veze, kao i detalje o mjestu koje putnik zauzima, npr. u kabini ili mjestu na brodu, odjeljku u kolima za spavanje u vlaku;
 - ii. ime, adresu i telefonski broj lokalnog predstavnika organizatora i/ili prodavatelja ili, ako ga nema, lokalnih agencija kojima se potrošač može obratiti za pomoć u teškoćama;

Ako takvi predstavnici ili agencije ne postoje, potrošač svejedno mora dobiti telefonski broj za slučaj izvanrednog događaja ili bilo koji drugi podatak koji mu

omogućuje stupanje u vezu s organizatorom i/ili prodavateljem;

- iii. u slučaju da na putovanje ili na boravak u inozemstvu putuju maloljetne osobe, podatke koji omogućavaju uspostavu veze s djetetom ili s osobom koja je za njega odgovorna u mjestu gdje dijete boravi;
- iv. podatak o mogućnostima sklapanja neobvezne police osiguranja radi pokrivanja troškova za slučaj da potrošač otkáže ugovor ili za slučaj troškova pružanja pomoći, uključujući i povratak u domovinu, u slučaju nesreće ili bolesti.

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

- (a) ovisno o svakom pojedinom paket aranžmanu, ugovor mora sadržavati barem dijelove iz Priloga;
- (b) svi uvjeti 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 pod točkom (b) ne isključuje zakašnjele rezervacije ili ugovore, sklopljene u zadnji tren.

3. Ako je potrošač spriječen u ostvarenju paket aranžmana, on svoju rezervaciju, ako je prethodno o svojoj namjeri i prije polaska organizatoru ili prodavatelju dostavio opravdanu obavijest, može prenijeti na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se odnose na paket aranžman. Prenositelj paket aranžmana i osoba na koju se on prenosi svaki pojedinačno organizatoru ili prodavatelju ugovornoj strani odgovaraju za plaćanje dugovanja, kao i za sve dodatne troškove koji nastanu zbog takvog prijenosa.

4. (a) Na cijene utvrđene u ugovoru ne primjenjuju se promjene osim ako je ugovorom izričito predviđena mogućnost njihovog revidiranja naviše ili naniže, te ako se u njemu točno navodi kako izračunati revidiranu cijenu i da se dopuštaju odstupanja samo u:

- troškovima prijevoza, uključujući i troškove goriva,
- davanjima, taksama ili pristojbama koji se naplaćuju za određene usluge, poput taksi za slijetanje ili ukrcaj/iskrcaj u pomorskim i zračnim lukama,
- valutnim tečajima koji se primjenjuju na pojedine paket aranžmane.

(b) Tijekom dvadeset dana prije utvrđenog datuma polaska cijena navedena u ugovoru ne smije se povećavati.

5. Utvrdi li organizator prije polaska da je prisiljen znatno izmijeniti bilo koji od bitnih uvjeta, poput npr. cijene, u

najkraćem roku mora o tome obavijestiti potrošača kako bi mu omogućio da donese odgovarajuće odluke, a posebno:

- o odustanku od ugovora bez ugovorne kazne,
- ili prihvaćanju dodatka ugovoru, u kojem se utvrđuju izmjene i njihov učinak na cijenu.

Potrošač o svojoj odluci obavješćuje organizatora ili prodavatelja u najkraćem mogućem roku.

6. Ako potrošač odustane od ugovora u skladu sa stavkom 5. ovog članka 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 odgovarajuće ili više kvalitete ako mu organizator može ponuditi takvu zamjenu. Ako je ponuđeni zamjenski paket aranžman niže kvalitete, organizator mora potrošaču vratiti novac u iznosu razlike cijene;
- (b) u najkraćem roku, na povrat svih iznosa uplaćenih prema ugovoru.

U tom slučaju ima pravo, ako je to primjereno, na naknadu bilo od organizatora ili prodavatelja, ovisno o tome što propisuje pravo države članice, zbog neispunjenja ugovora, osim ako:

- i. se paket aranžman otkazuje po osnovi broja prijavljenih osoba koji je manji od minimalno potrebnog, a potrošač je o otkazivanju obaviješten pisanim putem u roku navedenom u opisu paket aranžmana; ili
- ii. je razlog otkazivanju, s izuzetkom prevelikog broja rezervacija, viša sila, tj. neobične i nepredvidive okolnosti izvan nadzora ugovorne stranke koja zahtijeva otkaz, čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak ni da su bile poduzete sve potrebne mjere predostrožnosti.

7. Ako nakon polaska znatan dio ugovorenih usluga nije pružen ili organizator uoči da neće biti u stanju osigurati znatan dio usluga koje treba pružiti, organizator nalazi, bez dodatnih troškova za potrošača, odgovarajuća zamjenska rješenja radi nastavka ostvarenja paket aranžmana, a ako je primjereno, nadoknađuje potrošaču razliku između cijena ponuđenih i pruženih usluga.

Ako takva rješenja nisu moguća ili ih potrošač iz valjanih razloga ne prihvati, organizator, ako je to primjereno, potrošaču bez dodatnih troškova osigurava prijevoz natrag do mjesta polaska ili do nekog drugog mjesta povratka s kojim se potrošač suglasio te, kad je to primjereno, potrošaču isplaćuje naknadu.

Članak 5.

1. Države članice moraju poduzeti potrebne mjere kako bi osigurale odgovornost ugovorne stranke organizatora i/ili prodavatelja prema potrošaču za pravilno izvršenje obveza koje proizlaze iz ugovora, bez obzira na to da li te obveze moraju izvršiti organizator i/ili prodavatelj ili pružatelj usluga, ne dovodeći u pitanje pravo organizatora i/ili prodavatelja da poduzima mjere protiv drugih pružatelja usluga.

2. U pogledu štete koja je za potrošača nastala zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora, države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osigurala odgovornost organizatora i/ili prodavatelja osim ako se odgovornost za neizvršenje ili za nepravilno izvršenje ne može pripisati ni njima, ni drugim pružateljima usluga zato što:

- se odgovornost za neizvršenje ugovora može pripisati potrošaču,
- se odgovornost za neizvršenje može pripisati trećoj strani koja ničim nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga pa je neizvršenje stoga nepredvidivo ili neizbježno,
- je do neizvršenja došlo zbog djelovanja više sile kako je utvrđeno u članku 4. stavku 6. drugom podstavku ii., ili zbog događaja koji organizator i/ili prodavatelj ili pružatelj usluga nisu mogli predvidjeti ili spriječiti.

U slučajevima iz druge i treće alineje, ugovorna stranka organizator i/ili prodavatelj dužan je bez odlaganja pružiti pomoć potrošaču koji se nađe u teškoćama.

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

Kada je u pitanju šteta, s iznimkom tjelesnih ozljeda, 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 podstavak stavka 2, nije dopušteno ugovoriti iznimke od odredaba stavaka 1. i 2. ovog članka.

4. Potrošač mora o svakom uočenom propustu u izvršenju ugovora odmah obavijestiti pružatelja usluga na kojeg se to odnosi, a organizatora i/ili prodavatelja pisanim putem ili na neki drugi primjeren način, čim se za to ukaže prilika.

Ta se obveza mora jasno i izričito navesti u ugovoru.

Članak 6.

U slučaju podnošenja pritužbe organizator i/ili prodavatelj ili njihov lokalni zastupnik, ako takav postoji, odmah moraju učiniti sve što mogu radi pronalaženja odgovarajućih rješenja.

Članak 7.

Ugovorna stranka organizator i/ili prodavatelj pružaju dovoljne dokaze o sigurnosti povrata uplaćenog novca i povratka potrošača u domovinu u slučaju insolventnosti.

Članak 8.

Države članice mogu radi zaštite potrošača donijeti ili zadržati strože propise u području na koje se odnosi ova Direktiva.

Članak 9.

1. Države članice donose mjere potrebne za usklađivanje s odredbama ove Direktive prije 31. prosinca 1992. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva. Komisija o tome odmah obavješćuje ostale države članice.

Članak 10.

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Luxembourg 13. lipnja 1990.

Za Vijeće
Predsjednik
D. J. O'MALLEY

PRILOG

Elementi koje treba uključiti u ugovor ako su relevantni za određeni paket aranžman:

- (a) odredište(-a) putovanja i, ako ono uključuje boravak u određenom trajanju, njegovo trajanje s datumima,
 - (b) sredstva, značajke i kategorije prijevoza koji se koristi, datumi, vremena i mjesta polaska i povratka;
 - (c) ako paket aranžman uključuje smještaj, njegova lokacija, njegova turistička kategorija ili stupanj udobnosti, njegove glavne osobine, njegova usklađenost s pravilima dotične države članice domaćina, te plan prehrane;
 - (d) zahtijeva li se određeni najmanji broj osoba da bi se paket aranžman ostvario, a ako da, krajnji rok do kojeg potrošača treba obavijestiti u slučaju otkazivanja;
 - (e) plan puta;
 - (f) posjeti, izleti ili druge usluge uključene u ukupnu dogovorenu cijenu paket aranžmana;
 - (g) imena i adrese organizatora, prodavatelja i, ako je to primjereno, osiguravatelja;
 - (h) cijena paket aranžmana, napomena o mogućnosti revidiranja cijene u skladu s člankom 4. stavkom 4. i napomena o svim davanjima, taksama i pristojbama koje se naplaćuju za usluge (pristojbe za slijetanje, ukrcaj ili iskrcaj u pomorskim i zračnim lukama, turističke takse) ako ti troškovi nisu uključeni u cijenu paket aranžmana;
 - (i) raspored plaćanja i način plaćanja;
 - (j) posebni zahtjevi o kojima je potrošač obavijestio organizatora ili prodavatelja prilikom prijave, a koje su obojica prihvatili;
 - (k) rokovi u kojima potrošač mora podnijeti eventualnu pritužbu zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja ugovora.
-