

Stručni članak

UDK 338.48-12(497.5):347.440.76

Izazovi primjene **Direktive** (EU) 2015/2302 za organizatore paket-aranžmana u Hrvatskoj: **predugovorne informacije i sklapanje ugovora**

Autor: Željko Trezner

Sažetak

Objavljivanje predugovornih informacija i sklapanje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu među najvažnijim su izazovima u praktičnoj primjeni Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. Povećanje opsega i preciznije definiranje predugovornih informacija, sadržaja te načina sklapanja ugovora stavit će organizatore putovanja u paket-aranžmanu u položaj da moraju mijenjati do sada ustaljene prakse. Ovaj rad upućuje na najvažnije izazove koji će u tom smislu nastati, daje određena pojašnjenja i praktične upute za primjenu odredaba Direktive koja je u hrvatski pravni sustav transponirana kroz odredbe Zakona o pružanju usluga u turizmu, a koje se primjenjuju od 1. srpnja 2018. godine.

Uvod

Transpozicija odredaba Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima (službeni list Europske unije, 2015) u hrvatski pravni sustav izvršena je odgovarajućim odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, 2017), a koje su stupile na snagu 1. srpnja 2018. Konkretno, radi se o odredbama članka 7. točaka 1.-16., članaka 8. i 9., članaka 26.-53., članaka 55.-60., članaka 98., 99. i 103. i članka 107. stavka 1. točaka 1.-21 i točaka 23., 24. i 25. Već nakon donošenja Direktive (EU) 2015/2302 bilo je jasno da će njena transpozicija u nacionalna zakonodavstva država članica donijeti niz izazova u primjeni.

Posebno su istaknuti izazovi u područjima: primjene definicija paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana; izuzeća od primjene direktive; zaštite od nesolventnosti; objavljivanja predugovornih informacija; sklapanja i izvršenja ugovora. Osim toga, postoje i ozbiljne dvojbe u pogledu preglednosti i razumljivosti odredaba direktive za prosječne potrošače (Trezner, 2017.), a moguće i za djelatnike turističkih agencija. U praktičnoj primjeni, pitanja vezana uz definicije paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana te izuzeća od primjene izazvat će najviše dvojbi kod onih turističkih agencija koje će nastojati izbjeći obveze organizatora putovanja.

Za organizatore tradicionalnih paket-aranžmana kod kojih se sklapa jedan jedinstveni ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, dvojba u primjeni pojma paket-aranžmana zapravo i nema. Stoga se u ovome radu neće obrađivati pitanja koja proizlaze iz primjene definicija paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana te izuzeća od primjene direktive. Zbog zadržavanja razumnog opsega ovoga rada neće biti obuhvaćena niti pitanja vezana uz izvršenje ugovora i zaštite od nesolventnosti, a koja zaslužuju zasebnu i opsežnu obradu. Zato je sadržaj ovoga rada strukturiran u dva poglavlja u kojima se opisuju izazovi u primjeni novih obveza u objavljivanju predugovornih informacija, a zatim sklapanja ugovora.

Objavljivanje predugovornih informacija

Obveza objavljivanja predugovornih informacija temeljem novog Zakona o pružanju usluga u turizmu propisana je u smislu opsega, sadržaja i procedure drugačije nego je to bilo do sada. To donosi brojne izazove u primjeni odredaba zakona koje su vezane uz objavljivanje predugovornih informacija. Uobičajene informacije koje su relevantne za paket-aranžman drugačije su definirane nego do sada, a dodana je i obveza pružanja odgovarajućih standardnih informacija za koje su precizno propisani obrasci i procedura njihova korištenja.

Uobičajene predugovorne informacije podijeljene su na informacije koje predstavljaju glavna obilježja putovanja i ostale predugovorne informacije. Ostale predugovorne informacije obuhvaćaju informacije o organizatoru, cijeni aranžmana, uvjetima plaćanja, otkaza u slučaju nedovoljnog broja putnika, opće informacije u uvjetima putovanja u odredište u smislu putovnica, viza i zdravstvenih formalnosti te na kraju i o uvjetima raskida ugovora. Pri uključivanju pojedinih informacija u promidžbene materijale potrebno je vrlo pažljivo tumačiti odredbe zakona, a kako neke od informacija ne bi bile pružene na neprimjeren način ili izostavljene.

Informacije o glavnim obilježjima putovanja

Informacije o glavnim obilježjima putovanja najvažnije su predugovorne informacije i ukoliko ne budu prikazane precizno i na primjeren način, mogu izazvati pritužbe i reklamacije već i zbog pogrešno stvorenih očekivanja putnika. Tako informacije o

glavnim obilježjima putovanja obvezno moraju sadržavati informaciju o odredištu, odnosno više odredišta ukoliko su planom putovanja predviđeni boravci u više turističkih mjesta. Potrebno je što preciznije definirati plan puta (itinerar) kod akcijskih paket-aranžmana, a kod boravišnih aranžmana u smislu plana putovanja potrebno je najmanje naznačiti razdoblja boravka s datumima. Ukoliko je u paket-aranžman uključen smještaj, potrebno je posebno naznačiti broj uključenih noćenja. Naime, ova je odredba i razumljiva s obzirom da se nerijetko noćnim vožnjama prikriva stvarni broj noćenja u smještajnim objektima u odnosu na ukupan broj dana trajanja paket-aranžmana.

Ukoliko paket-aranžman uključuje i usluge prijevoza, potrebno je prikazati ključne informacije koje definiraju sredstva, karakteristike i kategorije prijevoza. Organizatori putovanja morat će čim preciznije opisati karakteristike prijevoznih sredstava koje mogu biti relevantne za odabir paket-aranžmana i za koje putnici mogu opravdano tvrditi da ne bi sklopili ugovor da su bili upoznati da prijevozno sredstvo neće imati neke uobičajene karakteristike koje očekuju. Primjerice, to mogu biti informacije je li prijevoz planiran moguće turbo-propelernim zrakoplovom, odnosno niskopodnim, ili autobusom na kat. Isto vrijedi i za informacije o opremi koja može biti od koristi putnicima, a naravno i o kategoriji prijevoza ukoliko za predviđenu vrstu prijevoza postoji kategorizacija. Mjesto polaska i povratka s datumima te mjesta i trajanje eventualnog usputnog zaustavljanja planirane prometne veze moraju biti precizno definirani u predugovornim informacijama. Jedino, ako točno vrijeme polaska i povratka još nije određeno, moguće je navesti približno vrijeme polaska i povratka, a onda u primjernom roku prije polaska obavijestiti putnika o točnim vremenima polaska i povratka.

Paket-aranžmani koji uključuju usluge smještaja kao predugovorne informacije obvezno moraju obuhvatiti informacije o lokaciji i glavnim karakteristikama smještajnog objekta. Prema potrebi navode se vrsta i kategorija smještaja u skladu s pravilima odredišne zemlje. Nova direktiva očito prepoznaje da je u doba izrazite dostupnosti informacija uobičajena klasifikacija i kategorizacija smještajnih objekata izgubila svoj smisao u pogledu zaštite potrošača. Naime, danas je važnije gdje se smještajni objekt nalazi u odnosu na najvažnije atrakcije i/ili prometne terminale i koja obilježja ima nego kako je klasificiran i kategoriziran.

Postavlja se pitanje je li organizator putovanja izvršio svoju obvezu davanja informacija o lokaciji i glavnim karakteristikama smještajnog objekta ukoliko navede naziv smještajnog objekta. Iako se može činiti logično da je navođenjem naziva smještajnog objekta time jednoznačno definirana lokacija te njegove karakteristike, čini se opravdano da se u predugovornim informacijama makar u najkraćem opsegu opišu lokacija i karakteristike smještajnog objekta. Naime, ne mora značiti da će u trenutku donošenja odluke o sklapanju ugovora putnik moći samostalno provjeriti te informacije, pa je svakako nužno navesti ih u promidžbenim materijalima koji obuhvaćaju predugovorne informacije.

Plan prehrane novi je pojam koji se koristi u opisivanju predugovornih informacija u slučaju da paket-aranžman obuhvaća usluge prehrane. Taj pojam implicira da nije dovoljno navesti koliko je obroka uključeno, već da mora biti jasno o kojim se obrocima radi i u koje doba dana se oni poslužuju. Plan prehrane evidentno može biti obuhvaćen tekstem itinerara kod akcijskih aranžmana, a kod boravišnih aranžmana može biti naveden kao uobičajeni dnevni plan prehrane. U oba je slučaja korisno naglasiti ukoliko se neki obroci poslužuju u neuobičajeno doba dana (izrazito rani doručak, kasne večere) ili na neuobičajen način (lunch-paket i sl.).

Predugovorne informacije moraju obuhvatiti i informacije o posjetima, izletima i drugim uslugama koje su uključene u ponudenu cijenu paket-aranžmana. Kao i sve ostale informacije, i ove moraju biti pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način. To bi značilo da uobičajena praksa sastavljanja tekstova itinerara iz kojih baš i nije jasno u kojem smislu su pojedini objekti uključeni u obilazak i razgledavanje, više neće biti prihvatljiva. Ukoliko putnik ne bude mogao sa sigurnošću utvrditi kakav je karakter posjete nekom objektu ili tijekom izleta, moći će se pozivati da informacije nisu pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način. Zato je potrebno paziti da u predugovornim informacijama bude jasno i nedvosmisleno navedeno je li predviđen samo panoramski obilazak autobusom oko objekta, razgled pješice, moguće i ulazak u dio objekta koji je otvoren za javnost, odnosno je li predviđen i obilazak unutrašnjosti objekta s uključenom ulaznicom ukoliko je ona potrebna. Na sličan način, čim jasnije potrebno je opisati i druge usluge koje su uključene u cijenu paket-aranžmana.

Ukoliko to nije očito iz konteksta, potrebno je uključiti i informaciju o tome pruža li se putniku neka od usluga u okviru paket-aranžmana u okviru grupe. Ako se radi o takvom slučaju, kada je to moguće, treba navesti i informaciju o približnoj veličini grupe. U ovom slučaju ne treba smatrati da formulacija „kada je to moguće“ znači da se informacija o veličini grupe ne treba navoditi uopće. Putnici koji su navikli kupovati grupne paket-aranžmane mogu imati različite preferencije u smislu veličine grupe. Neki se mogu žaliti ukoliko grupe budu po njihovom poimanju premale, a prilično je izvjesno da će se žaliti ukoliko kod vođenih tura grupa bude prevelika. U slučaju takve žalbe, otvorit će se pitanje je li bilo moguće objaviti informaciju o veličini grupe, ili je to organizator putovanja namjerno izostavio kako bi zavarao putnike i eventualno ostvarivao dodatne koristi iz promjene prijevoznog sredstva s većim brojem sjedala.

Iako se to možda ne čini logično, u predugovorne informacije koje čine glavna obilježja usluga putovanja, potrebno je svakako navesti i jezik na kojem će određene usluge biti pružene, ako putnikovo korištenje tim uslugama ovisi o djelotvornoj usmenoj komunikaciji. U slučaju grupnih putovanja za koja je nužno angažirati voditelja putovanja, odnosno turističkog vodiča čini se sasvim opravdano navesti ove informacije. Međutim, postavlja se pitanje vrijedi li za komuniciranje u restoranu i na recepciji hotela ista potreba za djelotvornom usmenom komunikacijom kao i kod pružanja nekih drugih usluga i po kojim će se kriterijima ta potreba utvrđivati. Stoga je za preporučiti da se jezik kojeg u odredištu uobičajeno koriste pružatelji različitih usluga u okviru paket-aranžmana, navede među predugovornim informacijama.

Predugovorne informacije obvezno moraju uključiti i naznaku o tome jesu li usluge putovanja u okviru paket-aranžmana općenito prikladne za osobe sa smanjenom pokretljivošću. S obzirom da je ponekad teško dobiti precizne i važeće informacije o uvjetima pružanja usluga za osobe sa smanjenom pokretljivošću od neposrednih pružatelja usluga, za očekivati je da će većina organizatora putovanja navoditi da usluge u okviru ponuđenih paket-aranžmana nisu prikladne za osobe sa smanjenom pokretljivošću. Međutim, valja uzeti u obzir da su organizatori putovanja dužni na zahtjev putnika pribaviti precizne informacije o prikladnosti putovanja ili odmora uzimajući u obzir specifične potrebe pojedinog putnika.

Ostale predugovorne informacije

Ostale predugovorne informacije moraju obavezno obuhvatiti i tvrtku, zemljopisnu adresu organizatora i njegov telefonski broj, a po potrebi i adresu e-pošte. Iste podatke je potrebno navesti i za turističku agenciju koja nastupa kao prodavatelj paket-aranžmana. Pri tome valja pripaziti da tvrtka organizatora i prodavatelja paket-aranžmana u Republici Hrvatskoj mora obavezno uključivati i poblizu naznaku djelatnosti – putnička ili turistička agencija. Naznake *tours* ili *travel* koje se nalaze u nazivu poduzeća ne oslobađaju turističke agencije u Republici Hrvatskoj obveze da navode sve informacije koje obuhvaća pojam tvrtke, a to svakako znači i navođenje riječi putnička ili turistička agencija kao poblize naznake djelatnosti.

Ukupna cijena paket-aranžmana, uključujući i poreze, a prema potrebi i sve dodatne naknade, pristojbe i ostale troškove, čini važnu predugovornu informaciju. Formulacija koja upućuje na način iskazivanja cijene može izazvati određene nedoumice budući da uključuje riječi „prema potrebi“, a koje mogu organizatori putovanja i putnici shvatiti na posve suprotan način. Ovu je formulaciju potrebno promatrati uzimajući u obzir pravo na informaciju kao temeljno pravo potrošača. Stoga nema dvojbe da cijena paket-aranžmana kao važna predugovorna informacija mora sadržavati sve elemente koji su kao dio cijene paket-aranžmana nužni za provedbu svih usluga putovanja obuhvaćenih paket-aranžmanom.

Riječi „prema potrebi“ ne bi trebalo tumačiti kao pravo na slobodan izbor organizatora putovanja, nego kao njegovu obvezu ako takva potreba postoji. U suprotnom, postojala bi mogućnost prikrivanja dijela cijene aranžmana. Zakonodavac je ostavio mogućnost da se, ukoliko nije moguće u razumnoj mjeri izračunati dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove prije sklapanja ugovora, predugovorne informacije moraju sadržavati naznaku o kojoj vrsti dodatnih naknada i troškova se radi, a koje će putnik možda morati snositi. Dodatno, ako putnik o tim troškovima ne bude informiran prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, on ih niti ne mora snositi.

Stoga je uputno da cijena paket-aranžmana već kao predugovorna informacija treba uključiti sve poreze i naknade za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za

ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama jer one predstavljaju i osnovu za jednostrano povećanje cijene koje organizator može, ali i ne mora koristiti. Posebno valja napomenuti da namjerno odvojeno iskazivanje troškova zrakoplovnih pristojba (često i neprimjereno uvećanih) u predugovornim informacijama, a kako bi se stvorio dojam o nižoj cijeni paket-aranžmana ne bi trebala biti prihvatljiva praksa. To istovremeno ne znači da se kod izrade računa naknade, pristojbe i takse koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana ne mogu izdvojeno specificirati. Kao neprihvatljiva praksa može se jednako tako okarakterizirati i namjerno odgađanje informiranja putnika o naknadama i troškovima koje je moguće u razumnoj mjeri izračunati već kod davanja predugovornih informacija.

Uvjeti plaćanja kojima se poblize definiraju načini plaćanja, uključujući bilo koji iznos ili postotak cijene koji treba platiti kao predujam te raspored plaćanja preostalog iznosa, ili financijska jamstva koja putnik treba platiti ili osigurati, važne su predugovorne informacije. Ukoliko turistička agencija kao organizator putovanja ili prodavatelj primjenjuje iste uvjete plaćanja za sve usluge koje nudi, ove informacije mogu biti i dio općih uvjeta poslovanja. Međutim, to ne znači da je prihvatljivo da se predugovorne informacije na te opće uvjete poslovanja samo pozivaju, a da eksplicitno ne obuhvaćaju informacije o uvjetima plaćanja bilo u obliku aktivne poveznice ili priloženog dokumenta. Primitak takvog priloženog dokumenta putnik bi kod sklapanja ugovora trebao eksplicitno potvrditi ili pak mora biti nedvojbeno da mu je stavljen na raspolaganje, npr. ukoliko se opći uvjeti poslovanja nalaze otisnuti u svakom promidžbenom materijalu koji sadrži predugovorne informacije. U suprotnom će turistička agencija teško dokazati da je ispunila ovu obvezu.

Uobičajena obveza turističkih agencija da navedu najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket-aranžmana kao i rok u kojem mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana ako taj broj ne bude dosegnut, i dalje vrijedi. Međutim, vrijede posve nova pravila o krajnjim rokovima u kojima to organizatori putovanja smiju učiniti. Za paket-aranžmane koji traju više od šest dana taj rok ne može biti kraći od 20 dana prije početka putovanja. Za paket-aranžmane koja traju između dva i šest dana, krajnji trenutak za otkazivanje je sedam dana, a za paket-aranžmane koji su kraći od dva dana otkazivanje je moguće

najkasnije 48 sati prije početka putovanja. Valja pripaziti da ukoliko organizator putovanja navede u predugovornim informacijama rokove koji su povoljniji za putnika od najkraćih zakonom propisanih, mora ih se i pridržavati. Informacije o rokovima otkazivanja mogu biti sastavni dio općih uvjeta poslovanja, ali tada i za njih vrijede iste preporuke kao i kod navođenja uvjeta plaćanja.

Predugovornim informacijama potrebno je obuhvatiti i opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje. Slična formulacija koja je bila u primjeni i do sada redovito je izazivala zabunu kod turističkih agencija. Naime, kod emitivnih aranžmana koji su prije svega namijenjeni hrvatskim državljanima mnoge agencije smatraju da ne moraju navesti nikakve informacije jer za putovanja hrvatskih državljana u druge države članice EU ne postoje neki posebni uvjeti. Ipak, odredba koja nalaže informiranje o putovnicama, vizama i zdravstvenim formalnostima implicira da je čak i za hrvatske državljanke za putovanja unutar EU potrebo navesti da ne postoji obveza ishođenja viza i da mogu putovati s važećim osobnim iskaznicama te da nema posebnih zdravstvenih formalnosti.

Nerijetko turističke agencije zaboravljaju da se kao putnici za pojedine paket-aranžmane mogu prijaviti i osobe koje tečno govore hrvatski jezik, a imaju državljanstva različitih država koje nisu članice EU pa je za njih u konkretnim ponudama kao predugovornu informaciju i te kako opravdano navesti odgovarajuće informacije o putovnicama i vizama. Potpuno identičan slučaj vrijedi i kod receptivnih aranžmana, samo Republiku Hrvatsku valja percipirati kao odredišnu zemlju. Ne treba zaboravljati ni da državljanin država članica EU nemaju posebnih obveza za putovanja u Hrvatsku, ali i da se iz tih zemalja kao putnici mogu pojaviti osobe koje imaju državljanstva različitih država koje nisu članice EU.

Čini se jednostavno pružiti predugovornu informaciju vezano uz raskid ugovora od strane putnika. Takozvane otkazne skale odavno su sastavni dio općih uvjeta putovanja. Međutim, nove odredbe treba sagledati iz nekoliko perspektiva. Prvo, predugovorne informacije moraju eksplicitno sadržavati tvrdnju „da putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora“. Alternativno,

ako organizator putovanja koristi koncept otkazne skale, onda će umjesto pojma „primjerene naknade“ za raskid ugovora upotrijebiti formulaciju „standardnih naknada za raskid ugovora koje zahtijeva organizator“. U prvom slučaju, organizator putovanja mora kod otkazivanja iznos naknade za raskid ugovora odrediti tako da od cijene paket-aranžmana oduzme iznos uštede troškova organizatora (usluge koje ne mora platiti pružateljima usluga) i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku (primitke koje ostvari od prodaje drugom putniku). Međutim, kako je na zahtjev putnika organizator putovanja dužan obrazložiti iznos naknade za raskid ugovora ova će opcija često dovesti do neugodnih rasprava s putnicima.

U slučaju korištenja standardnih naknada za raskid ugovora, one moraju biti razumne i trebaju se temeljiti na razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku. Međutim, i te je standardne naknade na zahtjev putnika organizator putovanja dužan obrazložiti. Ove teze upućuju da će slučajevi otkazivanja putovanja biti puno zahtjevniji postupci nego je to bilo do sada. Naravno, to ne znači da je isključena mogućnost ugovaranja i korištenja uobičajenih osiguranja od rizika opravdanog otkaza. Informacije o standardnim naknadama za raskid ugovora mogu biti sastavni dio općih uvjeta poslovanja, ali i za njih vrijede iste preporuke kao i kod navođenja uvjeta plaćanja.

Na kraju, predugovorne informacije trebaju obuhvatiti i informacije o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti. Ako se radi o neobaveznom osiguranju koje se preporučuje, potrebno je navesti informacije o sadržaju i uvjetima osiguranja koje čine bitne informacije za ugovaranje istih. Pri tome valja pripaziti da se obuhvate informacije o svim rizicima koji su navedeni na početku ovog odlomka. Takve informacije mogu biti sastavni dio općih uvjeta poslovanja, ali i za njih vrijede iste preporuke kao i kod navođenja uvjeta plaćanja.

Ukoliko je riječ o osiguranjima koja su uključena u cijenu, opravdano je kao predugovornu informaciju navesti sve uvjete koje vrijede za osiguranje koje je uključeno u cijenu paket-aranžmana. Može biti vrlo nepraktično u tekst tiskanog promidžbenog

materijala uključivati uvjete osiguranja jer su to uobičajeno vrlo opsežni tekstovi. Ukoliko nije moguće osigurati pristup uvjetima osiguranja u obliku aktivne poveznice, potrebno je uvjete uručiti kao priloženi dokument. Primitak takvog priloženog dokumenta putnik bi kod sklapanja ugovora morao eksplicitno potvrditi. U suprotnom će turistička agencija teško dokazati da je ispunila ovu obvezu.

Pružanje standardnih informacija

Uz sve ove predugovorne informacije organizator, kao i prodavatelj ako se paket-aranžman prodaje putem prodavatelja, dužan je, prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, putniku pružiti odgovarajuće standardne informacije putem odgovarajućeg obrasca iz Priloga I. dijela A ili dijela B Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ova obveza evidentno će zbunjivati turističke agencije jer je uobičajeno dio informacija naveden na obrascu bio sastavni dio općih uvjeta putovanja, pa će nerijetko s ciljem smanjivanja dokumentacije i troškova operativnih postupaka mnoge turističke agencije pokušati modificirati postojeće opće uvjete dodavanjem informacija iz obrasca. Međutim, taj pristup može dovesti do izostavljanja dijela informacija iz obrasca ili do zaključka da informacije nisu pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način.

Stoga je preporučljivo slijediti izravnu uputu da se standardne informacije pružaju putem obrazaca (ovisno o načinu objave predugovornih informacija) koji se nalaze u prilogu Zakona o pružanju usluga u turizmu budući da svaka verzija obrasca uključuje na određeni način i uputu za njegovu primjenu. Kod primjene dijela A Priloga I koji je primjeren za upotrebu u elektroničkom okruženju, važno je da se nakon procesa prikaza ranije opisanih predugovornih informacija, a prije postupka sklapanja ugovora sustavno prikažu standardne predugovorne informacije čiji primitak i razumijevanje kupac mora potvrditi. Kod primjene dijela B Priloga I koji je primjeren za upotrebu u tiskanom obliku, preporučljivo je da primitak standardnih predugovornih informacija kupac kod sklapanja ugovora eksplicitno potvrdi svojom izjavom.

Način pružanja predugovornih informacija

Sve predugovorne informacije moraju biti pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se

pružaju u pisanom obliku, moraju biti čitljive i napisane na hrvatskom jeziku, a mogu biti istodobno napisane i na nekom drugom, putniku jasnom i razumljivom jeziku. Na ovu odredbu moraju posebno obratiti pozornost receptivne turističke agencije koje ne nude svoje paket-aranžmane na hrvatskom tržištu. Naime, nema druge mogućnosti nego sve predugovorne informacije obvezno kreirati i na hrvatskom jeziku neovisno o tome što putniku koji ima namjeru sklopiti ugovor o paket-aranžmanu hrvatski jezik nije razumljiv. Kod upotrebe obrazaca sa standardnim predugovornim informacijama na službenim jezicima drugih država članica EU preporučljivo je koristiti tekst obrazaca koji je naveden u prilogima u različitim jezičnim verzijama direktive,¹ a ne prevoditi obrasce iz priloga Zakona o pružanju usluga u turizmu. Na taj će se način izbjeći eventualne greške koje bi mogle nastati prevodjenjem.

Informacije koje predstavljaju glavna obilježja putovanja te informacije o cijeni aranžmana, uvjetima plaćanja, otkaza u slučaju nedovoljnog broja putnika, i uvjetima raskida ugovora sastavni su dio ugovora i ne mogu se mijenjati, osim ako se ugovorne strane o tome izričito drukčije suglase. Stoga bi svakako valjalo uz predugovorne informacije stavljati i napomenu da do sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu organizator putovanja zadržava mogućnost izmjene predugovornih informacija te da organizator, odnosno prodavatelj, preuzima obvezu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu dostaviti putniku na jasan, razumljiv i lako uočljiv način sve izmjene predugovornih informacija.

Sklapanje i sadržaj ugovora o putovanju u paket – aranžmanu

Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u svakom slučaju mora biti sastavljen na jasnom i razumljivom jeziku te mora biti čitljiv ako je u pisanom obliku. Pojam jasnog i razumljivog jezika svakako znači da ugovor ne bi trebao sadržavati pojmove i formulacije koje ne bi mogle biti jasne i razumljive prosječnom putniku. Ako organizator i, prema potrebi, prodavatelj ili trgovac obavljaju prodaju ili nude na prodaju paket-aranžmane na području Republike Hrvatske, ugovor o putovanju u paket-aranžmanu mora u svakom slučaju biti sastavljen na hrvatskom jeziku, a može biti istodobno sastavljen i na nekom drugom jeziku. U tom slučaju, obje jezične verzije teksta ugovora smatraju se jednako vjerodostojnima.

¹ Sve verzije teksta direktive dostupne su na internetskim stranicama EUR-Lex, a mogu se preuzeti korištenjem poveznice <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> (15. 11. 2018.)

Zbog toga je potrebno vrlo pažljivo pristupiti prevođenju ugovornih odredbi, a kako se u drugim jezičnim verzijama teksta ugovora zbog grešaka u prijevodu ne bi drugačije formulirale ugovorne obveze. Putnik će u tom slučaju s pravom tvrditi da je vjerodostojna ona jezična verzija koja je za njega povoljnija. Jezik koji se koristi za izradu ugovora samo je jedan od elemenata koje precizno definira Zakon o pružanju usluga u turizmu, te dobro upućuje na preciznost kojom su definirane odredbe o sklapanju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Slično je uređen i način sklapanja ugovora, dostava ugovora kao i sadržaj ugovora.

Predaja ugovora

Pri sklapanju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegova sklapanja, organizator ili prodavatelj dužan je putniku dati primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka. Trajni nosač podataka je za potrebe Zakona o pružanju usluga u turizmu definiran kao svako sredstvo koje putniku ili trgovcu omogućuje pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom određenog vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija. To je u svakom slučaju otisnuti zapis odgovarajućih informacija na papiru, ali i svaka vrsta pohrane informacija u elektroničkom obliku koja istovremeno omogućuje tri ključne funkcionalnosti. To je, prije svega, da su informacije osobno upućene, da postoji mogućnost naknadnog pristupa, a potom i nepromijenjena reprodukcija pohranjenih informacija.

Dostava ugovora ili potvrde o ugovoru u putovanju u paket-aranžmanu putem e-pošte svakako zadovoljava sva tri kriterija: osobno je upućena, postoji mogućnost naknadnog pristupa, a i nepromijenjene reprodukcije. Potrebno je povesti računa da je dokument generiran u elektroničkom formatu za koji su dostupni besplatni programi za čitanje (kao što je na primjer .doc ili .pdf). Ova varijanta ima i dodatnu vrijednost što se pohranjene informacije istovremeno pohranjuju na nosaču podataka koji je pod nadzorom organizatora ili prodavatelja i na nosaču koji je izvan utjecaja organizatora ili prodavatelja. Prijenos takvog elektroničkog dokumenta, a da bi se zadržale ključne funkcionalnosti mogu biti i na razne druge načine – kopiranjem na bilo koju prijenosnu memoriju koja pripada putniku, dostavom putem mobilnih aplikacija i slično.

Nije isključeno da organizator putovanja ili prodavatelj za dostavu ugovora koriste sustav generiranja i pohrane podataka u okviru vlastitog sustava elektroničke trgovine. Tom sustavu putnik treba osobno pristupiti koristeći svoj zasebni korisnički račun, a kako bi se zadovoljio kriterij osobnog upućivanja. U ovome slučaju može se posumnjati na namjere ispunjavanja ostala dva kriterija budući da je sustav pohrane pod ključivim utjecajem organizatora ili prodavatelja. Međutim, takvi bi sustavi svakako morali omogućavati i preuzimanje pohranjenih podataka na odgovarajuću memoriju koja je pod nadzorom putnika.

Zakon je ostavio obvezu da kod tradicionalne prodaje u poslovnica uz istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora o putovanju u paket-aranžmanu otisnut na papiru. Ako se pak radi o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija, organizator ili prodavatelj mora putniku dati primjerak ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili potvrdu o tom ugovoru, u papirnatom obliku, a samo ako se putnik s time suglasi, na drugom trajnom nosaču podataka.

Sadržaj ugovora

U ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu ili potvrdi o tom ugovoru mora biti naveden puni sadržaj dogovora ugovornih strana koji uključuje sve u prethodnom poglavlju opisane predugovorne informacije. Ova odredba zasigurno će izazvati dosta dvojba s obzirom na do sada uobičajenu praksu da se ugovor samo poziva na prethodno objavljene predugovorne informacije. Problem koji bi taj pristup mogao izazvati u kontekstu primjene odredaba novog zakona jest u činjenici da ne jamči ispunjavanje temeljnih kriterija koje mora imati trajni nosač podataka. Drugo, ostavio bi rizike da putnik drugačije tumači ono što je stvarni sadržaj dogovora ugovornih strana pa se ne bi ispunio niti zakonski uvjet da su ugovorne informacije pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način.

Kod dostave ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji je otisnut na papiru, čini se da je to operativno nelogično i nepotrebno. Međutim, danas je moguće efikasno generirati odgovarajući cjeloviti dokument koji će biti personaliziran i za koji je izvjesno da sadrži sve konačno ugovorene elemente koji su bili sadržaj predugovornih informacija, uključujući i posebne zahtjeve putnika koje je organizator prihvatio. Naime, osim dodatnih usluga koje putnik može naknadno ugovoriti, predugovorne informacije mogu sadržavati i elemente koje se

izričito suglasnošću ugovornih strana mogu do sklapanja ugovora i promijeniti, pa je pozivanje na opće objavljene predugovorne informacije kod raspisanih aranžmana vrlo rizično.

Ipak, u nekim iznimnim situacijama pozivanje na prethodno objavljene predugovorne informacije imaće smisla. To je prije svega situacija kod naručenih aranžmana jer se sklapanju ugovora pristupa tek nakon što su se u procesu pregovora organizator putovanja i putnik dogovorili o konačnoj verziji ponude. Drugo, to je situacija kod raspisanih aranžmana koji ne nude nikakve dodatne opcije pa organizator niti ne nudi mogućnosti ispunjavanja nekih dodatnih zahtjeva putnika i u predugovornim informacijama ne stoji klauzula o mogućnosti njihove promjene prije sklapanja ugovora. U tom slučaju radi se o adhezivnim ugovorima koji zaista i mogu biti formularnog tipa.

Međutim, u oba slučaja organizator putovanja, odnosno prodavatelj moraju voditi računa da bi na trajnom nosaču podataka na kojem se predaje ugovor trebao biti i promidžbeni materijal koji sadrži sve predugovorne informacije, obrazac s odgovarajućim standardnim informacijama, a preporučljivo je i da se u ugovor unese i klauzula kojom putnik potvrđuje da je primio sve predugovorne informacije i da one čine sastavni dio ugovora. Pri tome je potrebno da se u tekstu ugovora navedu odgovarajuće oznake dokumenata s predugovornim informacijama, a koje nedvojbeno upućuju na priložene dokumente. Ukoliko se prodaja paket-aranžmana provodi u potpunosti u elektroničkom okruženju, potrebno je također osigurati da se sve predugovorne informacije nađu na trajnom nosaču podataka i zadovolje temeljne kriterije koje mora imati trajni nosač podataka.

Osim toga, ugovor mora sadržavati i informacije koje upućuju na odgovornost organizatora za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu u skladu s člancima 39. – 42. te da je organizator dužan pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama u skladu s člankom 49. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Drugim riječima, tekst ugovora trebao bi eksplicitno sadržavati sva prava i obveze putnika i organizatora putovanja koji su navedeni u spomenutim člancima zakona. Vrlo je vjerojatno da će se te odredbe koje općenito vrijede za sve paket-aranžmane navesti, a neke i detaljnije razraditi u općim uvjetima poslovanja. Takvi opći uvjeti putovanja mogu biti prilog ugovora, ali tekst ugovora mora nedvojbeno

upućivati na važeću verziju općih uvjeta koji su predani na trajnom nosaču podataka.

U ugovoru je potrebno navesti i podatke o nazivu osiguravatelja – društva za osiguranje ili banke kod kojih je osigurana jamčevina za slučaj nesolventnosti, njegove podatke za kontakt uključujući njegovu zemljopisnu adresu, adresu e-pošte, broj telefona, osobni identifikacijski broj, broj izdane jamčevine (broj police osiguranja ili bankarskog jamstva) i druge podatke potrebne za aktiviranje jamčevine. Ukoliko organizator putovanja sa sjedištem u Republici Hrvatskoj prodaje ili nudi na prodaju svoje paket-aranžmane na području drugih država članica, dužan je navesti i naziv nadležnog upravnog tijela i podatke za kontakt središnje kontaktne točke za upravnu suradnju, a koja se u Republici Hrvatskoj ustrojava pri Ministarstvu turizma. I ovi podatci mogu biti navedeni u općim uvjetima poslovanja, a vrijede iste napomene kao i za slučaj informacija koje upućuju na odgovornost organizatora putovanja.

Ugovor mora sadržavati i informaciju o imenu, adresi, telefonskom broju, osobnom identifikacijskom broju, adresi e-pošte i, prema potrebi, broju telefaksa lokalnog predstavnika organizatora, kontaktne točke ili druge službe koji putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt s organizatorom i učinkovito komunicira s njime, kako bi zatražio pomoć ako se nađe u poteškoćama, ili kako bi prijavio svaku neusklađenost koju utvrdi tijekom izvršenja paket-aranžmana. Svi ovi podatci mogu biti i podatci organizatora putovanja, ali u ugovoru mora biti jasno navedeno da ti podatci služe za kontakt s organizatorom i učinkovito komuniciranje s njime, u svrhu traženja pomoći u poteškoćama ili za prijavu neusklađenosti. Međutim, tada organizator mora osigurati i 24 satnu dostupnost dovoljnog broja djelatnika koji će moći osigurati brzo stupanje u kontakt i učinkovito komuniciranje s putnicima.

Sličnu obvezu organizatori putovanja imaju i u smislu objave kontaktnih informacija kojima se omogućuje izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika, ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj. I za ovu svrhu moguće je u ugovoru navesti da se koriste kontaktni podatci organizatora, a uz iste uvjete: 24 satna dostupnost dovoljnog broja djelatnika koji će moći osigurati brzo stupanje u kontakt i izravni kontakt s maloljetnikom ili osobom

odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika.

Ugovor treba sadržavati odredbu o tome da putnik mora, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, prijaviti organizatoru svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Najvjerojatnije će i to biti odredba koja će biti obuhvaćana općim uvjetima poslovanja. Pri tome odredbe ugovora, odnosno općih uvjeta koje reguliraju ispravljanje nesukladnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih paket-aranžmanom, moraju obuhvatiti minimalno odredbe koje su navedene u članku 40. Zakona o pružanju usluga u turizmu, a mogu biti i preciznije regulirane. Međutim, potrebno je voditi računa da to detaljnije reguliranje procedure ispravljanja nesukladnosti ne umanjuje ili ograničava zakonom definirana prava putnika.

Postupci za rješavanje pritužbi i prigovora moraju biti opisani u ugovoru, a najvjerojatnije će i oni biti dio općih uvjeta poslovanja. Međutim, povrh dostupnih unutarnjih postupaka za rješavanje pritužaba potrebno je navesti i mehanizme za alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, podatke o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za mrežno rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. U praksi to znači da je potrebno navesti podatke jednog ili više ovlaštenih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova² te informaciju da putnici imaju mogućnost korištenja platforme za mrežno rješavanje tih sporova.³ Uz informaciju o mogućnosti mrežnog rješavanja sporova svakako je potrebno navesti i poveznicu na platformu za rješavanje potrošačkih sporova Europske komisije koja je dostupna i na hrvatskom jeziku.

Ugovor mora sadržavati i uputu o pravu putnika da ugovor prenese na drugog putnika. Ta uputa mora obuhvatiti sva prava putnika i obveze organizatora putovanja, a kako su navedeni u članku 34. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Za očekivati je da će i ova uputa biti dio općih uvjeta poslovanja, a na njeno formuliranje i objavu u općim uvjetima vrijede već ranije navedene preporuke kao i za uputu putnicima za prijave nesukladnosti.

Dostava dokumentacije

Vezano uz preuzete obveze temeljem ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, organizator je dužan pravodobno, prije početka paket-aranžmana dostaviti putniku potrebne priznanice, vaučere i karte, informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku. Na ovaj način formalizirana je praksa dostave prethodne obavijesti putnicima, a operativno u određenim situacijama i osiguravanja asistencije u prometnim terminalima.

Nadzor i prekršaji

Inspekcijski nadzor nad provedbom odredaba vezanih uz predugovorne informacije i sklapanje ugovora provode nadležni inspektori. Prekršajne odredbe definirane su u članku 107. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Za prekršaje koji su vezani uz objavljivanje predugovornih informacija i sklapanje ugovora zapriječene su novčane kazne od 5.000,00 do 30.000,00 kuna za pravne osobe, fizičke osobe – obrtnike i trgovce pojedince, a kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 3.000,00 do 10.000,00 kuna. Za iste prekršaje turistički inspektor može naplatiti novčanu kaznu pravnoj osobi, fizičkoj osobi – obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja u iznosu od 2.000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1.500,00 kuna. U slučaju ponavljanja prekršaja pravna osoba, fizička osoba – obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 15.000,00 do 90.000,00 kuna bez mogućnosti naplate kazne na mjestu izvršenja prekršaja.

Zaključak

Primjena nove direktive o paket-aranžmanima upućuje na brojne izazove ne samo za emitivne nego i za receptivne turističke agencije. Opseg, sadržaj i način dostave predugovornih informacije bitno se razlikuje od dosadašnje prakse i uvjetovat će promjene operativnih procedura i načina komuniciranja s kupcima. To upućuje da će se brzina i razina prilagodbe novim odredbama bitno razlikovati kod pojedinih turističkih agencija.

² Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645> (15.11.2018.)

³ Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase> (15.11.2018.)

Ništa manje zahtjevni neće biti ni postupci sklapanja, uručivanja i formuliranja sadržaja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Povećana prava putnika u odnosu na dosadašnje propise stvarat će dosta izazova u preciznom definiranju ugovorenih usluga, a kako bi se izbjegle neželjene reklamacije. Nije izvjesno da će se u tim promijenjenim okolnostima sve turističke agencije jednako snalaziti. To jednako vrijedi i za putnike. Međutim, prilično je izvjesno da će s vremenom rasti razina spoznaje o pravima koje putnici u okviru ugovora o putovanju u paket-aranžmanu mogu ostvarivati. To će zasigurno ubrzati procese prilagodbe kod turističkih agencija.

Vjerojatno je najvažnija činjenica na koju treba ukazati da se objava predugovornih informacija i sklapanje ugovora sada nalazi u propisu koji regulira javno-pravne odnose. To znači da su propisani postupci nadzora i kazne za počinjene prekršaje. Iako novi Zakon o pružanju usluga u turizmu predviđa i primjenu načela oportuniteta za određene prekršaje, za prekršaje vezane uz objavu predugovornih informacija i sklapanje ugovora to načelo ne vrijedi. Drugim riječima, po utvrđivanju prekršaja od strane nadležnog inspektora primjenjive su zapriječene novčane kazne.

Literatura:

1. Službeni list Europske unije (2015). Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u 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. Preuzeto s: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> (15. 11. 2018.)
2. Narodne novine (2017). Zakon o pružanju usluga u turizmu. Preuzeto s: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html (15. 11. 2018.)
3. Trezner, Ž. (2017). Primjena direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. U: Filipović, V. (ured.), Zbornik Sveučilišta Libertas. (str. 307-318). Zagreb: Libertas međunarodno sveučilište. ■

Sletite u srce Dalmacije...



Zračna luka  Split

Cesta dr. Franje Tuđmana 1270 • 21217 Kaštel Štafilić • HRVATSKA • Tel: 021 203 555 • Fax: 021 203 422 • www.split-airport.hr