

**UPUTSTVO SAVETA 90/314/EEZ**  
**od 13 juna 1990. godine,**  
**o putnim aranžmanima, aranžmanima za odmore i aranžmanima za organizovana**  
**putovanja**

SAVET EVROPSKIH ZAJEDNICA,

imajući u vidu Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, i posebno član 100 a,

imajući u vidu predlog Komisije<sup>1</sup>,

u saradnji sa Evropskim parlamentom<sup>2</sup>

imajući u vidu mišljenje Ekonomskog i socijalnog komiteta (<sup>3</sup>);

s obzirom na to da je jedan od glavnih ciljeva Zajednice da upotpuni unutrašnje tržište, čiji je turistički sektor, jedan od osnovnih delova;

s obzirom na to da nacionalna prava država članica, koja se tiču putnih aranžmana, aranžmana za odmore, i aranžmana za organizovana putovanja, koji će se u danjem tekstu zvati „aranžmani“, pokazuju mnogo dispariteta i da je nacionalna praksa na ovom polju primetno različita, čime se povećavaju prepreke slobodi pružanja usluga u pogledu aranžmana i ometanja konkurencije među operatorima koji imaju sedišta u različitim državama-članicama;

s obzirom na to da uspostavljanje zajedničkih pravila, doprinosi eliminisanju ovih prepreka, i stvaranju zajedničkog tržišta usluga, omogućavajući operatorima sa sedištem u jednoj državi članici da ponude svoje usluge u drugim državama-članicama, a da potrošači iz Zajednice imaju koristi od poređivih uslova kada kupuju aranžmane u nekoj od država članica;

s obzirom na to da stav 36(b) Aneksa Rezolucije Saveta od 19. maja 1981. godine, o drugom programu Evropske ekonomske zajednice, za zaštitu potrošača i informacionu politiku<sup>4</sup>, poziva Komisiju da, između ostalog, proučava turizam i, ako je to prikladno, podnosi odgovarajuće predloge poklanjajući dužnu pažnju njihovom značaju za zaštitu potrošača, posledice razlika u zakonodavstvu između država-članica u pogledu funkcionisanja pravilnika zajedničkog tržišta;

s obzirom na to da je u Rezoluciji o politici Zajednice o turizmu od 10. aprila 1984. godine<sup>5</sup> Savet pozdravio inicijativu Komisije da skrene pažnju na značaj turizma i uzeo na znanje početna vodeća načela Komisije za politiku u oblasti turizma;

s obzirom na to da se u saopštenje Komisije Savetu pod naslovom „Novi podstrek za politiku zaštite potrošača“, koja je odobrena Rezolucijom Saveta od 6. maja 1986. godine<sup>6</sup>, u stavu 37, među merama predloženim od strane Komisije, navodi i harmonizaciju zakonodavstva o aranžmanima;

---

<sup>1</sup> Sl. list br. C 96, 12. 4. 1988, str. 5

<sup>2</sup> Sl. list br. C 69, 20. 3. 1989, str. 102 i Sl. list br. C 149, 18.6.1990.

<sup>3</sup> Sl. list br. C 102, 24. 4. 1989, str. 27

<sup>4</sup> Sl. list br. C 165, 23. 6. 1981, str. 24

<sup>5</sup> Sl. list br. C 115, 30. 4. 1984, str. 1

<sup>6</sup> Sl. list br. C 118, 7. 3. 1986, str. 28

s obzirom na to da turizam ima sve važniju ulogu u ekonomijama država-članica;

s obzirom na to da sistem aranžmana igra osnovnu ulogu u turizmu; s obzirom na to da će industrija putnih aranžmana u državama-članicama, stimulisati na veći razvoj i produktivnost ako je usvojen barem minimum zajedničkih pravila; kako bi mu se dala dimenzija Zajednice;

s obzirom na to da ovo neće doneti korist samo građanima Zajednice koji kupuju aranžmane organizovane na bazi ovih pravila, nego će privući i turiste izvan Zajednice koji traže pogodnost garantovanih standarda;

s obzirom na to da razlike u pravilima koja štite prava potrošača, u različitim državama-članicama, ne podstiču potrošače iz jedne države-članice da kupuju aranžmane u drugoj državi-članici;

s obzirom na to da ova nepodsticajnost naročito utiče na opadanje kupovine aranžmana od strane potrošača izvan njihove države članice, i još i da je delotvornija nego što bi trebalo u odnosu na kupovinu drugih usluga, i imajući u vidu posebnu prirodu usluga koje se pružaju putem aranžmana, gde se unapred troše značajne sume novca i obezbeđuje usluga u državi-članici u kojoj potrošač ne stanuje;

s obzirom na to da bi potrošač trebalo da uživa zaštitu koju uvodi ovo uputstvo, bez obzira na to da li je on direktna ugovorna strana, primalac ili član grupe za čiji račun i u čije ime je druga osoba zaključila ugovor o aranžmanu;

s obzirom na to da bi trebalo da organizator i/ili distributer aranžmana bude obavezan da na vrlo jasan način osigura da u opisu koji se odnosi na aranžman koji organizuje, odnosno prodaje, daje informacije koje ne obamanjuju kupce, brošure koje im stavlja na raspolaganje sadrže jasne i precizne informacije;

s obzirom na to da potrošači treba da budu upoznati sa uslovima ugovora koji se odnose na aranžmane;

s obzirom na to da se ovo može na zadovoljavajući način postići tako da svi uslovi ugovora budu navedeni u pisanoj formi i to tako da potrošaču budu razumljivi i dostupni, o čemu treba da dobiju svoj primerak te isprave;

s obzirom na to da potrošač treba da ima slobodu, da u izvesnim okolnostima, prenese trećem licu, ako to želi, svoju rezervaciju za aranžman;

s obzirom na to da cena utvrđena, ugovorom, u načelu, ne bi trebalo da bude menjana, osim pod uslovima izričito predviđenim ugovorom, s tim da podleže određenim uslovima povećanja ili smanjenja;

s obzirom na to da potrošači treba da imaju pravo da, u izvesnim okolnostima, pre polaska, odustanu od ugovora o putnom aranžmanu;

s obzirom na to da bi trebalo da postoji jasna definicija prava koja su na raspolaganju potrošačima, u slučajevima kada organizatori aranžmana otkazuju putovanja pre dogovorenog datuma polaska;

s obzirom na to da, ako se pojavi značajan propust u pružanju usluga, koje su ugovorom zagarantovane, kada je potrošač već oputovao, ili organizator vidi da neće moći da ispuni

značajan deo usluga koje bi trebalo da obezbedi, organizator treba da ima izvesne obaveze prema potrošaču;

s obzirom na to da organizator i/ili distributer, kao strana ugovora, mora da bude odgovoran u odnosu na potrošača, za adekvatno izvršenje obaveza koje proizilaze iz ugovora; s obzirom na to da, štaviše, organizator i/ili distributer treba da bude odgovoran za štetu, koju potrošač trpi, zbog neispunjavanja ili neurednog ispunjavanja ugovora, osim ako propusti u izvršavanju ugovora nisu nastali njihovom krivicom, ili krivicom drugog pružaoca usuga;

s obzirom na to da u slučajevima kada je organizator i/ili distributer odgovoran za neizvršenje ili za neodgovarajuće pružanje usluga koje su deo aranžmana, ova odgovornost će biti ograničena u skladu sa međunarodnim konvencijama koje uređuju ovakve usluge, naročito sa Varšavskom konvencijom iz 1929. o međunarodnom prevozu u vazdušnom saobraćaju, Bernskom konvencijom iz 1961. o prevozu železnicom, Atinskom konvencijom iz 1974. o prevozu morem i Pariskom konvencijom od 1962. o odgovornosti za vlasnike hotela;

s obzirom na to da bi, štaviše, u odnosu na štetu, a da se ne radi o povredi lica, trebalo predvideti mogućnost ograničenja odgovornosti i u okviru ugovora o aranžmanu i da ta ograničenja budu razumna;

s obzirom na to da bi trebalo da se sačine odgovarajući aranžmani o informisanju potrošača i postupanju po žalbama;

s obzirom na to da bi i potrošači i industrija putnih aranžmana imali koristi ako bi organizatori i/ili distributeri bili obavezni da obezbede dovoljne dokaze o sigurnosti u slučaju nesolventnosti;

s obzirom na to da bi države članice bile slobodne da usvoje ili zadrže, strože odredbe koje se odnose na putne aranžmane, a u cilju zaštite potrošača,

USVOJIO JE OVO UPUTSTVO:

#### *Član 1.*

Svrha ovog uputstva je da ujednači zakone, uredbe i administrativne propise država-članica, koje se odnose na prodate aranžmane ili aranžmane koji su ponuđeni na prodaju na teritoriji Zajednice.

#### *Član 2.*

U svrhu ovog uputstva:

1. „aranžman“ znači unapred dogovorenu kombinaciju ne manje od dva sledeća elementa, koji se prodaju ili se nude na prodaju po određenoj ceni i kada usluge obuhvataju period duži od dvadeset četiri časa, ili uključuju prenoćište:

(a) prevoz;

(b) boravak;

(v) druge turističke usluge koje nisu povezane sa transportom ili boravkom i učestvuju značajno u ceni aranžmana.

Odvojeno iskazivanje različitih komponenti istog aranžmana ne oslobađa organizatora ili distributera od obaveza po ovom uputstvu;

2. „organizator” je lice koje, ne samo ponekad, organizuje aranžmane, prodaje ih ili ih nudi u prodaju, neposredno ili preko distributera;
3. „distributer” je lice koje prodaje ili nudi na prodaju aranžmane koje je osmislio organizator;
4. „potrošač” je lice koje uzima ili je saglasan da uzme aranžman, („glavni ugovarač”), ili bilo koje lice za čiji se račun glavni ugovarač saglasi da kupi aranžman („drugi korisnici”) ili neko drugo lice kome je glavni ugovarač ili neko od korisnika ustupi aranžman („primalac”);
5. „ugovor” je sporazum koji povezuje potrošača sa organizatorom i/ili distributerom.

### *Član 3.*

1. Nijedan informativni materijal koji organizator i/ili distributer daje potrošaču, kao ni cena aranžmana ni svi drugi uslovi koji se odnose na ugovor, ne smeju sadržati netačne informacije.
2. Brošura koja se daje potrošaču, mora na jasan, razumljiv i precizan način da sadrži kako cenu tako i sve bitne informacije koje se tiču:

(a) destinacije, karakteristike i kategorije saobraćajnih sredstava koja će se koristiti;

(b) vrste smeštaja, lokaciju, kategoriju ili stepen udobnosti i njene osnovne karakteristike, dozvolu i turističku klasifikaciju izdatu saglasno pravilima države članice u kojoj će se koristiti;

(v) planirani jelovnik;

(g) maršutu;

(d) osnovne informacije o pasošima i uslovima za dobijanje vize za državljane države članice, ili neke druge države, kao i formalnosti koje se odnose na zaštitu zdravlja u toku puta i boravka; i

(đ) sumu ili procenat cene na koju glasi račun, koji se uplaćuje odmah, kao i rokove plaćanja ostatka.

(e) ako je utvrđen najmanji broj osoba, potreban za organizovanje aranžmana, krajnji rok za obaveštavanje potrošača u slučaju da se aranžman otkaže.

Pojedinosti koje se nalaze u brošuri su obavezujuće za organizatora ili distributera, sem ako su:

- izmene ovih pojedinosti jasno objašnjene potrošaču pre sklapanja ugovora, što i sama brošura jasno potvrđuje,
- promene su nastale kasnije, uz saglasnost ugovornih strana.

#### Član 4.

1. (a) Organizator i/ili distributer će potrošaču, u pisanoj ili drugoj odgovarajućoj formi, pre sklapanja ugovora, pružiti osnovne informacije o pasošima i zahtevima za dobijanje viza, koje se odnose na državljane država-članica, ili odnosnih država, i naročito o vremenu koje je potrebno, kao i o formalnostima koje se odnose na zaštitu zdravlja.  
  
(b) Organizator i/ili distributer će potrošaču, takođe, u pisanoj ili nekoj drugoj odgovarajućoj formi, pravovremeno pružiti sledeće informacije, pre početka putovanja:
  - (i) vreme i mesta usputnih stanica i saobraćajnih veza kao i pojedinosti o mestu koje će biti rezervisano za putnika, ( kao na primer, kabina ili ležaj na brodu, ležaj u spavaćim kolima u vozu;
  - (ii) mesto, adresu i telefonski broj lokalnog predstavnika ili organizatora ili distributera, ako to nema, lokalnih agencija na čiju pomoć bi potrošač, u slučaju poteškoća, mogao da se osloni.  
  
Gde takvi predstavnici ili agencije ne postoje, potrošač u svakom slučaju mora da dobije broj koji može koristiti u slučaju preke potrebe, ili informaciju koja će mu omogućiti kontakt sa organizatorom i/ili distributerom;
  - (iii) u slučaju putovanja ili boravka u inostranstvu maloletnika, informacija koja omogućava direktan kontakt sa detetom ili osobom koja je odgovorna za dete u mestu boravka;
  - (iv) informaciju o mogućnosti za sklapanje polise osiguranja koja treba da pokrije troškove eventualnog otkazivanja putovanja od stane potrošača, ili troškove pružene pomoći, uključujući, i repatrijaciju u slučaju nesrećnog slučaja ili bolesti.
2. Države-članice će osigurati, da se u odnosu na ugovor, primenjuju sledeći principi:
  - (a) zavisno od pojedinih aranžmana, ugovor će sadržati najmanje one elemente koji su navedeni u Aneksu;
  - (b) svi uslovi ugovora moraju biti sačinjeni u pisanoj formi ili u nekom drugom, potrošaču razumljivom i dostupnom obliku, i moraju mu biti saopšteni pre zaključenja ugovora; potrošaču se daje jedan primerak ovih uslova;
  - (v) odredbe pod (b) ne isključuju mogućnost da se u poslednjem trenutku izvrši rezervacija ili zaključi ugovor.
3. Potrošač koji je sprečen da iskoristi aranžman, može svoju rezervaciju preneti na osobu koja zadovoljava sve uslove koji su sadržani u aranžmanu, podrazumevajući da je pre toga organizatoru ili distributeru dao blagovremeno i prihvatljivo obaveštenje. Prenosilac aranžmana i njegov korisnik će biti solidarno

i pojedinačno odgovorni organizatoru ili distributeru za ugovor za plaćanje ostatka dugovanja, po ugovoru, kao i za sve dodatne troškove koji nastaju iz ovakvog prenosa.

4. (a) Cene koje su unesene u ugovor ne podležu izmenama, osim ako ugovor izričito predviđa mogućnost da se smanje ili povećaju, i ako precizno formuliše kako će se promena cena izračunati, i to jedino da bi se udovoljilo promenama u:

- troškovima prevoza, uključujući cene goriva,
- dažbinama, porezima i novčanim naknadama za izvesne usluge, kao što su pristanišne takse, ili novčane naknade za ukrcavanje i iskrcavanje u lukama i na aerodromima,
- deviznom kursu koji se primenjuje na pojedinačne aranžmane.

(b) U periodu od dvadeset dana pre ugovorenog polaska, ugovorom utvrđene cene neće se povećavati.

5. Ako organizator zaključi da je pre polaska prinuđen da znatno promeni, bilo koji od osnovnih uslova, kao što je cena, mora o tome što pre da obavesti potrošača, kako bi mu omogućio da donese odgovarajuću odluku, a posebno da:

- ili odustane od ugovora bez plaćanja penala,
- ili prihvati ispravku ugovora u kojoj su navedene promene i njihov uticaj na cenu.

Potrošač će, što pre je moguće, obavestiti organizatora ili distributera o svojoj odluci.

6. Ako potrošač odustane od ugovora na osnovu stava 5, ili ako, iz bilo kog razloga, koji nije nastao krivicom potrošača, organizator otkaže aranžman pre dogovorenog dana polaska, potrošač će imati pravo da:

(a) prihvati zamenu za aranžman istog ili višeg kvaliteta, ako je organizator i/ili distributer u stanju da mu to ponudi. Ako je aranžman koji mu se nudi nižeg kvaliteta, organizator će potrošaču vratiti razliku u ceni;

(b) povрати novac, što je pre moguće, celu sumu koju je uplatio po ugovoru.

U tom slučaju, on će imati pravo na obeštećenje bilo od organizatora ili distributera, prema propisima odnosne države-članice, zbog neispunjenja ugovornih obaveza, osim ako je:

(i) do otkazivanja došlo zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ispod minimuma, predviđenog za taj aranžman, i potrošač je pismeno obavешten i to u roku, koji je naveden u opisu aranžmana;  
ili

(ii) ili je otkazivanje nastalo, isključujući prebukiranje, zbog više sile, kao na primer, neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti, koje su izvan kontrole i uticaja strane koja se na to poziva, čije se posledice, ni uz dužnu pažnju nisu mogle izbeći.

7. Onde gde, posle polaska, značajan deo ugovorenih usluga, nije pružen, ili organizator shvata da neće biti u mogućnosti da pruži značajan deo predviđenih usluga, organizator će ponuditi alternativne aranžmane koji od potrošača ne zahtevaju dodatne troškove, gde je to prikladno, nadoknaditi razliku između ponuđenih i pruženih usluga. Ako je nemoguće, da se naprave takvi aranžmani, ili ih potrošač ne prihvata iz opravdanih razloga, organizator će, gde je to prikladno, obezbediti potrošaču, bez dodatnih troškova, adekvatan prevoz do mesta polaska, ili uz saglasnost potrošača, na neko mesto, i onde gde je to prikladno, obeštetiće potrošača.

#### *Član 5.*

1. Države-članice će preduzeti neophodne korake da osiguraju da organizator i/ili distributer, kao ugovorna strana, bude odgovoran potrošaču za dosledno izvršavanje obaveza koje proističu iz nastalih ugovora, bez obzira na to da li ove obaveze treba da izvrši organizator i/ili distributer ili drugi davaoci usluga, ne dovodeći u pitanje pravo organizatora i/ili distributera da pokreće postupke protiv tih drugih davalaca usluga.

2. U odnosu na nastalu štetu po potrošača, zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja ugovora, države-članice će preduzeti neophodne korake kako bi osigurale da organizator i/ili distributer, bude/bidu odgovoran/odgovorni, izuzev ako se neizvršavanje ili neuredno izvršavanje ne može pripisati njihovoj krivici ili krivici drugih davalaca usluga, zbog toga što se:

- propusti do kojih je došlo u izvršenju ugovora mogu pripisati potrošaču,

- takvi propusti mogu pripisati nekom trećem licu, koje nije u vezi sa pružanjem ugovorenih usluga, i kao takvi su nepredvidivi i neizbežni,

- ako su ovakvi propusti posledica više sile, kao što je definisano članom 4(6), drugi podstav (ii), ili zbog događaja koji organizator i/ili distributer ili davalac usluga, čak uz svu dužnu pažnju, nije mogao predvideti, niti sprečiti.

U slučajevima na koje se odnose druga i treća alineja, od organizatora i/ili distributera, kao ugovorne strane, zahteva se da pruži hitnu pomoć potrošaču koji se suoči sa teškoćama.

U pogledu šteta nastalih zbog neispunja ili neurednog pružanja usluga koje su naznačene u aranžmanu, države-članice mogu dozvoliti da naknada štete bude ograničena, u skladu sa međunarodnim konvencijama koje regulišu ovakve usluge.

U pogledu šteta, izuzev povreda lica, koje nastaju zbog neispunjenja ugovora ili neurednog pružanja usluga, predviđenih u aranžmanu, države-članice mogu dozvoliti da se naknada štete ograniči ugovorom. Takvo ograničenje ne sme biti neumereno.

3. Ne dovodeći u pitanje odredbe sadržane u četvrtom podstavu stava 2, klauzulom sadržanom u ugovoru, ne mogu se isključiti odredbe stava 1 i 2.

4. Potrošač mora, što je ranije moguće, u pisanoj ili nekoj drugoj odgovarajućoj formi, da davaocu usluga, organizatoru i/ili distributeru ukaže na bilo koji propust u izvršenju ugovora koji zapazi na licu mesta.  
Ova obaveza mora biti jasno i eksplicitno sadržana u ugovoru.

*Član 6.*

U slučaju žalbe, organizator i/ili distributer, ili njihov lokalni predstavnik, ako postoji, mora odmah da uloži napore da nađe odgovarajuća rešenja.

*Član 7.*

Organizator i/ili distributer, kao ugovorna strana, treba da obezbedi dovoljne dokaze o garancijama za obezbeđivanje refundiranja uplaćenog novca, i za repatrijaciju potrošača u slučaju insolventnosti.

*Član 8.*

Države-članice mogu da usvoje ili zadrže strože odredbe u oblasti koju pokriva ovo uputstvo, da bi se zaštitili potrošači.

*Član 9.*

1. Države-članice su dužne da usvoje mere potrebne za sprovođenje ovog uputstva pre 31. decembra 1992. One o tome odmah obaveštavaju Komisiju.
2. Države-članice dostavljaju Komisiji tekstove glavnih odredaba nacionalnog prava, koje usvajaju u oblasti na koju se odnosi ovo uputstvo. Komisija o tome odmah obaveštava ostale države-članice.

*Član 10.*

Ovo uputstvo se odnosi na sve države-članice.

Sačinjeno u Luksemburgu, 13. juna 1990. godine

*Za Savet  
predsednik*  
D. J. O' MALLEY

**ANEKS**

Elementi koje treba uneti u ugovor ako su značajni za određeni aranžman:

(a) putna destinacija, e i, tamo gde se predviđa dužina boravka, relevantan period sa datumima;

(b) sredstva, karakteristike i kategorije prevoza koji će se koristiti, datumi, vreme i tačke polaska i povratka;

(v) tamo gde aranžman uključuje smeštaj, lokaciju, turističku kategoriju ili stepen udobnosti, i njegove osnovne karakteristike, udovoljavanje propisima države članice o kojoj se radi, i planirani jelovnik;

(g) da li je predviđen najmanji broj lica potreban za realizovanje aranžmana, i, krajnji rok za obaveštavanje potrošača ako dođe do otkazivanja;

(d) maršrutu;

(đ) posete, ekskurzije i druge usluge koje su uključene u ukupnu cenu dogovorenu za aranžman;

(e) ime i adresu organizatora, distributera i, gde je to pogodno, osiguratelja;

(ž) cenu aranžmana, ukazivanje na mogućnost promene cene saglasno članu 4(4), i ukazivanje na dažbine, poreze i novčane naknade za određene usluge (naknade za ukrcavanje i iskrcavanje u lukama i na aerodromima, turističke takse) ako ovi troškovi nisu uključeni u cenu aranžmana;

(z) raspored i način plaćanja;

(i) posebne zahteve koje je potrošač dostavio organizatoru ili distributeru u trenutku rezervacije i koji su prihvaćeni;

(j) periodi u kojima potrošači moraju da podnesu žalbu koja se tiče neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora.