

# Paketna potovanja po EU

hitri vodnik

Gradbišče namesto bazena?

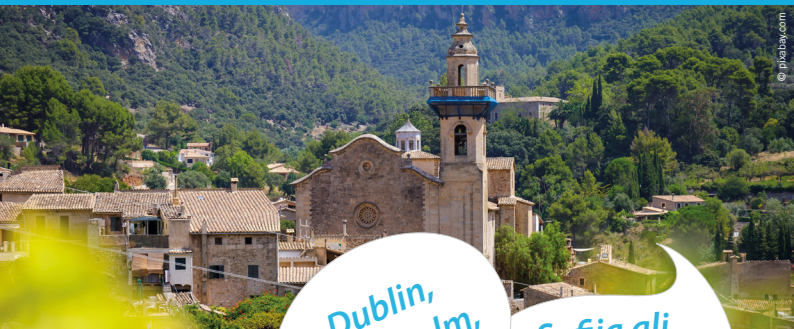
Zamuda letala ali vlaka?

Pomoč in nasveti  
za potrošnike  
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija

Sofinancirano s strani  
Evropske Unije



*Dublin,  
Stockholm,*

*Sofija ali  
Palma de  
Mallorca*

*Če ste rezervirali paketno potovanje,  
vam po evropski zakonodaji pripadajo  
določene pravice.*

*Pojasnili vam bomo, katere pravice  
imate in kako jih uveljavljate.*

Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS.

## *Paketno potovanje – kaj to pomeni?*

**UDELEŽENEC PAKETNEGA POTOVANJA POSTANETE, ČE STE REZERVIRALI ENO OD NASLEDNJIH POTOVANJ:**

- potovanje, ki je bilo prodano ali oglaševano kot paketno potovanje ali organizirane počitnice,
- križarjenje,
- kombinacijo vsaj 2 različnih vrst potovalnih storitev, kupljenih za namen istega potovanja ali počitnic, npr. glasbeni dogodek, ki obsega potovanje z vlakom in vstopnico za muzikal,
- enodnevni izlet, ki stane več kot 500 evrov,
- kombinacijo vsaj 2 različnih vrst potovalnih storitev, ki ste jih izbrali ločeno za namene istega potovanja in jih potovalna agencija združi v turistični paket, prodan po skupni ceni, npr. let in nastanitev v hotelu (tako imenovani »povezan potovalni aranžma«).



## UDELEŽENEC PAKETNEGA POTOVANJA

### POSTANETE, ČE REZERVIRATE:

- prek spleta vsaj 2 potovalni storitvi, ki ju združite v en turistični paket po polni ceni (tako imenovani »dinamični paketi«),
- prek spletnega mesta eno potovalno storitev, npr. let, nato pa prek povezave, ki jo prejmete na tem spletnem mestu, obiščete drugo spletno mesto, na katerem rezervirate naslednjo storitev, npr. hotel. Obe rezervaciji morata biti opravljene v 24 urah. Poleg tega mora prvo podjetje drugemu podjetju v 24 urah preposlati vaše ime in priimek, podatke o plačilu in e-poštni naslov (tako imenovani »povezani postopki spletne rezervacije«). V primeru težav s takšno rezervacijo se morate obrniti na prvo podjetje.



#### *Primeri potovalnih storitev*

- *prevoz potnikov (npr. z letalom, vlakom ...),*
- *accommodation (hotel, bed & breakfast)*
- *najem avtomobila ali motornega kolesa,*
- *katera koli druga turistična storitev, kot so vstopnice ali izleti, pri kateri stroški znašajo vsaj 25 % cene potovanja ali če se turistična storitev šteje ali je oglaševana kot bistvena sestavina turističnega paketa.*

## KAJ MORATE VEDETI O ORGANIZIRANIH POTOVANJIH

- *Zaščiteni ste v primeru insolventnosti organizatorja potovanja:*
  - *Če se vaše potovanje še ni začelo, vam bo denar povrnjen.*
  - *Če ste že na poti, mora organizator potovanja za vas urediti povratno potovanje, če je povratek predviden v pogodbi o paketnem potovanju.*
- *V primeru insolventnosti letalskega prevoznika in/ali hotela: Če je let/hotel del paketa, mora organizator potovanja na lastne stroške organizirati nadomestni let/urediti nadomestno namestitev v hotelu.*
- *Če organizator potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more urediti povratnega potovanja, mora kriti stroške nastanitve največ treh nočitev. Pri tem znova velja, da mora biti povratno potovanje del paketnega potovanja.*

*V 20 dneh pred odhodom se cena potovanja lahko poviša do 8 %. To se lahko zgodi le, kadar je povišanje cene del pogodbe in kadar je do povišanja prišlo na podlagi višjih stroškov goriva, pristojbin, menjalnih tečajev. Potniki so upravičeni do znižanja cene potovanja, če se ti stroški znižajo pred odhodom.*

## VARSTVO NA PODLAGI DIREKTIVE O PAKETNIH POTOVANJIH NE VELJA, ČE REZERVIRATE

- potovalne storitve ločeno pri različnih ponudnikih in/ali za vsako potovalno storitev prejmete ločen račun. Primer: Rezervirate let in letalskemu prevozniku plačate ceno vozovnice. Rezervirate še najem avtomobila in stroške najema plačate podjetju za oddajo avtomobilov v najem. V tem primeru niste zaščiteni niti v primeru insolventnosti letalskega prevoznika niti v primeru insolventnosti podjetja za oddajo avtomobilov v najem;
- povezan potovalni aranžma, rezerviran pri turističnem agentu. Primer: Pri potovalnem agentu rezervirate ločene potovalne storitve in prejmete račun za vsako potovalno storitev. Opomba: Če plačate neposredno potovalni agenciji, ste zaščiteni v primeru njene insolventnosti, vendar niste zaščiteni v primeru insolventnosti letalskega prevoznika ali podjetja za oddajo avtomobilov v najem. To velja tudi za spletne rezervacije;
- počitniško hišo/apartma pri organizatorju. V tem primeru veljajo nacionalni predpisi s področja oddajanja nepremičnin v najem;
- samo 1 potovalno storitev.

## Če se potovanja ne morete udeležiti, imate pravico, da ...

- rezervacijo odpoveste kadar koli pred začetkom paketnega potovanja. Pri tem morate običajno plačati strošek odpovedi. To velja tudi za spletne rezervacije. V tem primeru ne velja 14-dnevno obdobje za premislek, v katerem naročilo v 14 dneh lahko prekličete brez morebitnih stroškov.
- pogodbo o paketnem potovanju prenesete na drugo osebo, vendar morate organizatorja potovanja o tem obvestiti vsaj 7 dni pred začetkom potovanja. V določenih primerih je to obdobje lahko krajše. Organizator potovanja vam lahko zaračuna dodatne stroške, ki nastanejo zaradi spremembe.



*Pri dragih potovanjih je smiselno skleniti zavarovanje za odpoved potovanja, ki je koristno v primeru bolezni ali podobnih življenjskih dogodkov, zaradi katerih ne morete odpotovati.*



*V primeru neizogibnih in izrednih okoliščin, kot so naravne nesreče, lahko brezplačno odpoveste pogodbo o paketnem potovanju.*

## Če organizator potovanja pogodbo o paketnem potovanju odpove, ker ...

- najmanjše število udeležencev ni bilo doseženo. Organizator vas mora o tem ustrezno obvestiti. S tem povezani roki so naslednji:
  - *20 dni pred začetkom turističnega paketa v primeru potovanj, daljših od 6 dni,*
  - *7 dni pred začetkom turističnega paketa v primeru potovanj, trajajočih od 2 do 6 dni,*
  - *48 ur pred začetkom turističnega paketa v primeru potovanj, krajših od 2 dni.*
- Stroški bodo potnikom povrnjeni v 14 dneh od dneva prekinitve pogodbe o paketnem potovanju.
- V primeru neizogibnih in izrednih okoliščin, kot so naravne nesreče, organizator potovanja lahko odpove pogodbo o paketnem potovanju. V takšnem primeru vas mora organizator potovanja o tem nemudoma obvestiti in vam povrniti stroške paketa.

# Kadar ne morete pravočasno ujeti leta

## ZARADI ZAMUDE VLAKA

Pod pogojem, da je vožnja z vlakom\* del paketnega potovanja:

- Če ima vlak zamudo in zato zamudite let, vam mora organizator potovanja na lastne stroške rezervirati drug let.
- Če ima vlak zamudo, lahko zahtevate znižanje cene potovanja in po potrebi ustrezno nadomestilo od organizatorja.

Če vožnja z vlakom ni del paketnega potovanja:

- Če ima vlak majhno zamudo, vendar vseeno zamudite let, za zamujeni let nista odškodninsko odgovorna niti železniška družba niti organizator.
- Če ima vlak najmanj 60-minutno zamudo, od železniške družbe lahko zahtevate nadomestilo v višini 25 % cene vozovnice.
- Če ima vlak najmanj 120-minutno zamudo, od železniške družbe lahko zahtevate nadomestilo v višini 50 % cene vozovnice.

\* Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu.

## ZARADI: ZAMUDE LETA

Če ste do končnega cilja prispeli z več kot 3-urno zamudo\* ali je bil vaš let odpovedan, od letalskega prevoznika lahko zahtevate odškodnino. Višina odškodnine je odvisna od razdalje leta. Upoštevajte: v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin, kot so vremenske ujme, letalski prevoznik lahko zavrne izplačilo odškodnine.

Glede direktive o paketnih potovanjih: če letalo v odhodu zamuja več kot 4 ure, lahko zahtevate odškodnino v višini 5 % dnevne cene potovanja za vsako uro zamude od pete ure zamude naprej. Ta pravica velja tudi v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin.



*Priporočamo, da odškodnino zahtevate od letalskega prevoznika IN od organizatorja potovanja.*

\* Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (besedilo velja za EGP).

## Odškodnina za zamudo

Vaše letalo prispe z vsaj 3 urami zamude?



≤ 1500 km

250 €

Leti znotraj EU  
> 1500 km

Leti v države, ki  
niso članice EU, od  
1500 do 3500 km

400 €

Vsi drugi leti

600 €

V skladu s sodno prakso Evropskega sodišča letalski prevoznik višino odškodnine lahko zniža na 50 %, če je zamuda krajša od 4 ur. To pomeni, da odškodnina znaša samo 300 evrov.

## Težave na kraju počitnic

Če katera koli potovalna storitev ni v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, mora organizator takšna neskladja takoj odpraviti. Primeri takšnih nepravilnosti pri potovanjih so naslednji: namesto v hotelsko sobo s pogledom na morje ste nameščeni v sobo s pogledom na dvorišče; v kopalnici je prišlo do invazije mrčesa; samopostrežni bife je skoraj prazen, vendar ga hotelsko osebje ne napolni.



*Upoštevajte, da se manjše nevspečnosti ne štejejo za nepravilnosti pri potovanju. Primer: Dolga čakalna vrsta v bifeju ne pomeni nepravilnosti pri potovanju.*



*Če pritožbe ne podate neposredno na kraju storitve, pozneje običajno ne boste imeli možnosti zahtevati povračila škode ali znižanja cene. Če organizator potovanja ni na voljo na kraju storitve, mu pritožbo nemudoma pošljite po e-pošti ali faksu. Organizatorja potovanja ne kličite po telefonu, saj boste morali dokazati, da ste oddali pritožbo. Kontaktne podatke vašega organizatorja najdete v potnih listinah.*

## Kako prositi organizatorja potovanja, da odpravi težavo:

- Dokumentirajte težavo, npr. s fotografijami.
- Svoje kontaktne podatke delite s sopotniki, ki so priča vaši pritožbi.
- Nemudoma se obrnite na organizatorja potovanja (lokalni turistični vodnik vašega organizatorja potovanja). Prosite ga, da odpravi težavo.
- Pritožbo lahko podate tudi pri turističnem agentu, npr. pri turistični agenciji ali na spletnem portalu, na katerem ste rezervirali organizirano potovanje. Vašo pritožbo morajo preposlati organizatorju potovanja.
- Prosite jih, da pisno potrdijo prejem vaše pritožbe.



## Če predstavnik organizatorja potovanja ne more / ni pripravljen odpraviti težave ali če predstavnik organizatorja potovanja ni na voljo:

- Ko se vrnete s počitnic, je smiselno čim prej pisati organizatorju. Za to imate po zakonu na voljo 2 leti.
- Podrobno opišite dejstva. Če imate oprijemljive dokaze, npr. fotografije, jih pošljite organizatorju potovanja. Poleg tega organizatorju potovanja povejte, da ste že podali pritožbo na kraju storitve.

Zahtevajte znižanje cene. [Obstaja tako imenovana Frankfurtska tabela, na podlagi katere si lahko ustvarite predstavo o možnem znižanju cene. Preglednica ni zavezujoča.] Določite rok za izplačilo odškodnine. Dva tedna zadostujeta.



*Organizator potovanja vam mora odškodnino izplačati. Ni vam treba sprejeti vrednotnice. Če želite, se lahko odločite tudi za vrednotnico.*

## Tukaj smo, da vam pomagamo

Če se ne strinjate z odločitvijo organizatorja paketnega potovanja, vam lahko pomagajo naslednje ustanove:

### Če imate težave z organizatorjem paketnega potovanja ...

- **ki ima sedež v eni od držav članic EU, IS, NO ali ZK:**  
**Evropski potrošniški center Slovenija**  
[www.epc.si](http://www.epc.si)
- **ki ima sedež v Sloveniji:**  
**Tržni inšpektorat Republike Slovenije**  
[www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat](http://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat)

Pomoč in nasveti  
za potrošnike  
v Evropi



---



Evropski potrošniški center Slovenija

Pomoč in nasveti  
za potrošnike  
v Evropi



Mreža evropskih potrošniških centrov

### Evropski potrošniški center Slovenija

 Kotnikova 5 | 1000 Ljubljana  
 +386 1 400 3729

 Lokacije Mreže evropskih potrošniških centrov

#### Pravne informacije

Izdajatelj: Evropski potrošniški center Slovenija | Splet: [www.epc.si](http://www.epc.si) | Datum izdaje: avgust 2020

Ne pozabite, da informacije v tej zgibanki podajajo le splošne smernice. Njihov namen ni zagotoviti popoln opis zakonodaje.

Ta zgibanka je bila financirana iz evropskega programa varstva potrošnikov (2014–2020). Vsebina zgibanke izraža le poglede avtorja, ki je zanje izključno odgovoren; ne izraža stališč Evropske komisije oziroma Izvajalske agencije za potrošnike, zdravje, kmetijstvo in hrano (CHAFEA) ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in izvajalska agencija ne sprejemata nobene odgovornosti v zvezi z uporabo informacij iz te zgibanke.