

mintcz <mintcz@mint.hr>
prima: "suzana.hitrec@gmail.com" <suzana.hitrec@gmail.com>
kopija: mintcz <mintcz@mint.hr>
datum: 10. lip 2020. 14:09
predmet: FW: Upit o promjeni destinacije maturalnog putovanja
poslao/la: mint.hr

Poštovana,

vezano uz Vaš upit od 10. lipnja 2020. godine, koji se odnosi na potrebu ponavljanja javnog poziva za organizaciju maturalnih putovanja u slučaju zamjene termina i destinacije zbog izvanrednih okolnosti na odredištu, u dijelu iz naše nadležnosti, navodimo slijedeće:

U slučaju zamjene termina i destinacije zbog izvanrednih okolnosti na odredištu primjenjuju odredbe članka 36. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19 i 42/20) te smatramo da nije potrebno ponavljati javne pozive.

U nastavku Vam dostavljamo tumačenje glede primjene odredbi koje se odnose na raskid i izmjenu ugovora o putovanju u paket-aranžmanu sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

Pravo putnika na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu uređeno je člankom 37. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Tako je navedenim člankom propisano da putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana (stavak 1.); da u tom slučaju organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i može od putnika zahtijevati plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati (stavak 2.); da se ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu mogu utvrditi razumne standardne naknade za raskid ugovora koje se temelje na razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku (stavak 3.); da ako ugovorne strane nisu ugovorom utvrdile standardne naknade za raskid ugovora, iznos naknade za raskid ugovora određuje se prema cijeni paket-aranžmana umanjenoj za iznos uštede troškova organizatora i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku (stavak 4.); da je na zahtjev putnika organizator dužan obrazložiti iznos naknade za raskid ugovora (stavak 5.); da ne dovodeći u pitanje odredbe stavaka 1. – 5. toga članka, putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište (stavak 6.); da u slučaju raskida ugovora iz stavka 6. toga članka putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu (stavak 7.); da je organizator dužan putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (stavak 8.).

S obzirom da je pandemija bolesti COVID-19 specifična situacija, kod koje nije riječ o izvanrednim okolnostima samo u jednoj destinaciji, već o globalnom problemu koji je doveo do cijelog niza otkazivanja putovanja, kako bi se osigurala u dogledno vrijeme likvidnost turističkih agencija, ali i zaštitila prava putnika, donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 42/20).

Navedenim izmjenama Zakona dodan je članak 38.a, kojim je uređeno pravo na raskid ugovora i izdavanje vaučera u uvjetima posebnih okolnosti uzrokovanih epidemijom bolesti Covid-19. Tako je propisano je da iznimno od članka 37. stavaka 6. i 7. i članka 38. stavaka 2. i 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, uslijed posebnih okolnosti za neizvršene ugovore o putovanju u paket aranžmanu koji su se trebali izvršiti nakon 1. ožujka 2020. godine, putnik ima pravo na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu po isteku 180 dana od dana prestanka posebnih okolnosti, a organizatori putovanja za iste putnicima izdaju vaučer. Ukoliko se putnik odluči za povrat sredstava organizator mora izvršiti povrat uplaćenih sredstva u roku od 14 dana po isteku 180 dana od prestanka posebnih okolnosti. Vaučer izdan za neizvršeni ugovor o putovanju u paket aranžmanu pokriven je već ugovorenim jamčevinom za slučaj nesolventnosti i na njemu moraju biti navedeni podaci o jamčevini iz članka 50. stavka 5. toga Zakona, a ministar se ovlašćuje da pravilnikom uredi način korištenja vaučera.

Člankom 7. točkom 24. navedenog Zakona posebne okolnosti su definirane kao događaj ili određeno stanje koje se nije moglo predvidjeti i na koje se nije moglo utjecati, a koje ugrožava život i zdravlje građana, imovinu veće vrijednosti, znatno narušava okoliš, narušava gospodarsku aktivnost ili uzrokuje znatnu gospodarsku štetu.

S obzirom da se navedene odredbe članka 38.a cit. Zakona odnose na posebne okolnosti uzrokovane epidemijom bolesti COVID-19, a epidemija bolesti COVID-19 proglašena je Odlukom Ministarstva zdravstva o proglašenju epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2 na području čitave Republike Hrvatske od 11. ožujka 2020. godine, smatramo da će prestanak posebnih okolnosti biti dan proglašenja prestanka epidemije u Republici Hrvatskoj.

Pravilnik o načinu korištenja vaučera za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu (Narodne novine, broj 60/20) možete pronaći na sljedećoj poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_05_60_1221.html .

U slučaju promjene destinacije ugovorenog paket aranžmana primjenjivale bi se odredbe članka 36. toga Zakona koje se odnose na izmjenu ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Navedenim člankom propisano je da prije početka paket-aranžmana organizator ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 35. toga Zakona, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti putnika o izmjeni (stavak 1.); ako je organizator prije početka paket aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene za više od 8% putnik može u razumnom roku koji odredi organizator: 1) prihvatiti predloženu

izmjenu ili 2) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora (stavak 2.); ako putnik u slučaju iz stavka 2. toga članka raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, putnik može prihvatiti zamjenski paket-aranžman, po mogućnosti jednake ili više kvalitete, ako mu ga organizator ponudi (stavak 3.); organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka putnika obavijestiti o: a) predloženim izmjenama iz stavka 2. toga članka i, prema potrebi, u skladu sa stavkom 5. toga članka, o njihovu utjecaju na cijenu paket-aranžmana, b) razumnom roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o svojoj odluci u skladu sa stavkom 2. toga članka, c) posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u roku iz točke b) toga stavka i d) ponuđenom zamjenskom paket-aranžmanu i njegovoj cijeni, kad je to primjenjivo (stavak 4.); ponuda povećanja cijene paket-aranžmana nije moguća kasnije od 20 dana prije početka putovanja, a ponuda izmjene ostalih uvjeta ugovora nije moguća nakon početka putovanja (stavak 5.); ako putnik u roku iz stavka 4. točke b) toga članka ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom toga roka ugovor se smatra raskinutim (stavak 6.); ako izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu iz stavka 2. toga članka ili zamjenskom paket-aranžmanu iz stavka 3. toga članka imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene (stavak 7.); ako putnik, u skladu sa stavkom 2. točkom b) toga članka, raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, a ne prihvati zamjenski paket-aranžman, organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika te mu nadoknaditi štetu odgovarajućom primjenom odredbi članaka 44. – 47. toga Zakona (stavak 8.).

Slijedom navedenoga, a u vezi s mogućnošću povrata uplaćenog iznosa u slučaju raskida ugovora putovanju u paket aranžmanu, smatramo da, ukoliko bi vrijeme izvršavanja predmetnog paket aranžmana bilo obuhvaćeno razdobljem trajanja posebnih okolnosti, to jest od 1. ožujka 2020. do donošenja odluke Ministarstva zdravstva o prestanku epidemije, turistička agencija bi putniku mogla izdati vaučer. Na temelju navedenog vaučera putnik bi imao pravo na kasnije putovanje kod istog organizatora ili, po isteku roka od 180 dana od prestanka posebnih okolnosti, povrat uplaćenog novca u cijelosti u roku 14 dana.

Prestanak posebnih okolnosti u Republici Hrvatskoj nastupit će kada bude donesena odluka o prestanku epidemije bolesti Covid-19, te će putnik moći raskinuti ugovor sukladno članku 37. cit. Zakona. U tom slučaju prilikom raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu organizator može tražiti plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, a koju može opravdati, osim u slučaju, ako na odredištu i dalje traju izvanredne okolnosti, uključujući mjere izolacije u cilju suzbijanja epidemije (tzv. „lockdown“), putnik bi tada imao pravo na povrat uplaćenog iznosa u cijelosti, bez naknade za raskid ugovora.

Ukoliko organizator i putnik umjesto raskida ugovora dogovore zamjensko putovanje niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene, a uplaćena akontacija (iznos) za prethodnu destinaciju treba se uračunati u cijenu zamjenskog paket-aranžmana.

Skrećemo pozornost da je jamčevina osiguranje putniku samo za slučaj nesolventnosti agencije, to jest ukoliko ona bude nesposobna za pravodobno

plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospijeća ili je u stečaju, te bi putnik tek u takvim slučajevima mogao tražiti povrat novca od osiguravajućeg društva odnosno banke.

U slučaju eventualnog spora vezanog uz navedeni paket aranžman putniku preostaje mogućnost sudske zaštite ili podnošenje prijedloga za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: <https://gov.hr/moja-uprava/pravna-drzava-i-sigurnost/prava-potrosaca/zastita-potrosaca/rjesavanje-sporova/177> .

Lijep pozdrav,

MINTCZ, Ministarstvo turizma

odgojibrazovanje <odgojibrazovanje@mzo.hr>
prima: Suzana Hitrec <suzana.hitrec@gmail.com>
kopija: kurikulum <kurikulum@mzo.hr>
datum: 12. lip 2020. 08:01
predmet: FW: Pitanje o organizaciji maturalnog putovanja
poslao/la: mzo.hr

Poštovana,

Ministarstvo znanosti i obrazovanja zaprimilo je tumačenje Ministarstva turizma vezano uz postupanja u slučaju zamjene termina i destinacije putovanja.

Sukladno zaprimljenom tumačenju, u slučaju zamjene termina i destinacije zbog izvanrednih okolnosti na odredištu primjenjuju se odredbe članka 36. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19 i 42/20) te nije potrebno ponoviti javni poziv.

S poštovanjem,

Uprava za odgoj i obrazovanje