

## DOBRO DOŠLI U HRVATSKU!

Uživajte u svom odmoru kao i u pravima koja kao turist – potrošač imate, jer u Republici Hrvatskoj ostvarujete podjednaku razinu zaštite temeljnih potrošačkih prava kao i u drugim državama članicama Europske unije.

# mini vodič za turiste – potrošače

---

državljanke EU, Norveške i Islanda <sup>1</sup>

<sup>1</sup>Vodič je namijenjen državljanima EU, Norveške i Islanda jer se njihove prekogranične pritužbe i sporovi rješavaju putem mreže ECC-Net čiji je član i Europski potrošački centar Hrvatska.



Dragi gosti,

zaštita prava potrošača jedno je od temeljnih vrijednosti koje promiče Europska unija, a te vrijednosti su i naše vrijednosti jer je hrvatsko tržište dio zajedničkog, unutarnjeg tržišta. Hrvatski Zakon o zaštiti potrošača, kao i drugi propisi koji sektorski uređuju određena pitanja bitna za potrošača, usklađeni su s pravilima Europske unije u području zaštite potrošača.

Kao turisti – potrošači, ostvarujete podjednako visoku razinu zaštite svojih temeljnih potrošačkih prava kao i u bilo kojoj drugoj članici Europske unije. Sigurnost proizvoda i usluga, zaštita gostiju kao potrošača u smislu osiguranja kvalitete usluga, normativa, pridržavanja cijena usluga, izdavanje računa i drugo, sve su to vrijednosti koje sustav zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj podržava, a s ciljem što bolje zaštite ekonomskih interesa potrošača pri kupnji proizvoda i usluga. Tijekom ljeta pozornost posvećujemo što kvalitetnijoj provedbi turističke sezone, što znači i zaštitu naših gostiju.

U Hrvatskoj je uspostavljen pouzdan i učinkovit sustav zaštite potrošača, uključivo i učinkovito rješavanje povreda prava potrošača.

### Pravo na informacije o cijeni i račun za kupljeni proizvod ili uslugu.

Za svaku izvršenu uslugu ili prodaju, korisniku odnosno kupcu izdaje se račun.

Kao potrošač dužni ste platiti PDV samo jednom i to u zemlji u kojoj kupujete proizvod ili uslugu.

Ne smije se od vas tražiti da za isti proizvod ili uslugu platite višu cijenu samo zato što živite u drugoj zemlji Europske unije, niti vam se smije odbiti pružanje usluge.

### Pravo na siguran i ispravan proizvod, popravak, zamjenu ili povrat novca.

U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu imate se pravo žaliti u roku od dvije godine na neispravan proizvod, odnosno trgovac je dužan ukloniti nedostatak na proizvodu ili vam predati drugi proizvod bez nedostataka.

Kada **popravak ili zamjena** nisu omogućeni u razumnom vremenskom roku, možete tražiti **sniženje cijene ili povrat novca**.

U prvih šest mjeseci od kupnje proizvoda za bilo kakav materijalni nedostatak smatrat će se da je postojao u vrijeme kupnje, osim ako trgovac ne dokaže drugačije. Nakon proteka šest mjeseci, morat ćete dokazivati da je materijalni nedostatak bio prisutan u trenutku kupnje proizvoda. Pritužbu o materijalnom nedostatku morate podnijeti trgovcu u roku od dva mjeseca nakon što ste otkrili nedostatak.

Trgovci često nude dodatna vlastita **jamstva** koja su već uključena u prodajnu cijenu ili se moraju dodatno nadoplatiti. Na primjer, jamstvo koje vrijedi u cijeloj Europskoj uniji, odnosno koje omogućava da se proizvod može popraviti u bilo kojoj zemlji Europske unije ili jamstvo od 3, 5 ili više godina. Dodatna jamstva su obvezujuća za trgovce, ali ona ne zamjenjuju **minimalno dvogodišnje jamstvo na koje imate pravo**.



## TREBATE LI POMOĆ ILI SAVJET?

Ako imate pritužbu na trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, nezadovoljni ste rješavanjem vaše pritužbe ili reklamacije, a državljanin ste neke od zemalja članica Europske unije, Norveške ili Islanda,

obratite se hrvatskom Europskom potrošačkom centru na :



tel: +385 1 6109744

fax: +385 1 6109150

e-mail: [ecc-croatia@mingo.hr](mailto:ecc-croatia@mingo.hr)

### Prava u slučaju problema sa smještajem.

U slučaju da ste rezervirali hotelski smještaj u jednoj od država EU vaša prava i obveze proizlaze iz ugovora. Ponekad problemi nastaju pri dolasku ili tijekom boravka: vaša soba je skuplja od dogovorene cijene, soba nije prikladna ili čak nije dostupna. Ne morate prihvatiti ovakvu uslugu. Važno je znati: soba je neprikladna ako ne odgovara onome što ste rezervirali. Primjerice, balkon koji vam je obećan ne postoji, soba ima tuš iako ste rezervirali kadu, tražili ste pogled sobe na more, a niste ga dobili i slično.

**Cijena smještaja** je viša od one koja je dogovorena prilikom rezervacije? Insistirajte na dogovorenoj nižoj cijeni. Ukoliko to ne bude prihvaćeno, možete odbiti smještaj i tražiti povrat novca. U slučaju da ste primorani prihvatiti smještaj po višoj cijeni, možete tražiti naknadu za dodatne troškove. U slučaju da prihvatite smještaj po višoj cijeni, platite smještaj uz rezervu. Tada ćete imati mogućnost tražiti povrat razlike u iznosu cijene smještaja.

**Soba koju ste rezervirali nije raspoloživa?** Možete tražiti drugu sobu iste kategorije. Ako Vam je ponuđena soba niže kategorije, možete tražiti i sniženje cijene. U slučaju da hotelijer odbije obje opcije, možete odbiti smještaj i tražiti povrat novca. U slučaju da ste u zamjenu primorani prihvatiti skuplju sobu, možete tražiti da Vam se naknadi šteta zbog dodatnih troškova. Europski potrošački centar će Vam rado pomoći.

U slučaju da ste organizirali **smještaj u okviru paket aranžmana**, primjenjuju se posebna pravila. Potrebno je da nedostatak prijavite odmah, u pisanom obliku, po mogućnosti direktno turističkom vodiču, touroperateru ili putničkoj agenciji.

Preporuka: fotografirajte nedostatak i zatražite ostale putnike pisanu potvrdu nedostatka.

### Prava u slučaju kašnjenja leta i gubljenja prtljage.

Zrakoplovni prijevoznik mora osigurati da stignete do svog odredišta te vam mora osigurati skrb ovisno o vremenu **kašnjenja leta** i udaljenosti. Ako vam let kasni više od 2 sata, imate pravo na besplatan obrok i piće u razumnom odnosu s vremenom čekanja, pravo na dva besplatna telefonska poziva, a ako se let odgađa za sljedeći dan imate pravo i na smještaj. U slučaju kašnjenja duljeg od 5 sati, uz pravo na već navedenu skrb, imate pravo i na povrat novca za neiskorištene dijelove karte, ali samo ako odlučite da nećete nastaviti putovanje. Ako vam let kasni imate pravo i na financijsku odštetu u iznosu od 250 do 600 eura, ovisno o dužini leta.

Vaša **prtljaga** smatrat će se izgubljenom ako ne stigne u roku od 21 dana, od dana kada je trebala stići ili ako vam je zrakoplovni prijevoznik potvrdio da je izgubljena. Za vrijeme dok se još uvijek nalazite u zračnoj luci, trebate ispuniti obrazac, kako bi zrakoplovni prijevoznik bio upoznat s vašim problemom te radi daljnjeg traganja za vašom prtljagom. Ako prtljaga ne stigne u roku od 21 dana, tražite naknadu štete od zrakoplovnog prijevoznika.

## “ECC-Net: Travel App”

Nova mobilna aplikacija koja pomaže europskim potrošačima kada putuju u inozemstvo

Kupili ste neispravan proizvod na godišnjem odmoru? Imali ste poteškoće s iznajmljenim automobilom ili hotelskim smještajem? Kasnio vam je zrakoplov na povratnom letu? **U slučaju da vaš odmor ispadne drugačiji nego što ste planirali, trebate znati što učiniti kako biste ostvarili svoja prava.**

Aplikacijom su pokrivene različite teme: maloprodajna kupnja, iznajmljivanje automobila, hotelski smještaj, zdravstvena skrb, zračni i željeznički promet, kao i putovanje autobusom i brodom.

Putem **besplatne** aplikacije

- ✓ na jeziku države u kojoj provodite odmor
- ✓ možete je koristiti bez internetske veze (offline)
- ✓ dostupna je za mobilne uređaje s iOS, Android i Microsoft Window s operacijskim sustavima
- ✓ ECC-Net:Travel App pruža vam pravno znanje i jezičnu podršku na 23 jezika Europske unije te na norveškom i islandskom jeziku



Preuzmite besplatnu aplikaciju na:

- Google Playstore (Android):

[https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.cec\\_zev.ECCNetTravel](https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.cec_zev.ECCNetTravel)

- Apple app store (iOS)

<https://itunes.apple.com/app/ecc-net-travel/id886668562>

<https://itunes.apple.com/de/app/ecc-net-travel/id886668562>

- Windows Store (Microsoft):

<http://www.windowsphone.com/de-de/store/app/ecc-net-travel/4dfcfb67-9294-40d5-9ac0-644a7e734813>

ECC-Net: Travel App zajednički je projekt svih 30 članova ECC-Net-a. U svakoj državi članici Europske unije, kao i u Norveškoj te na Islandu, nalazi se **Europski potrošački centar** koji **pruža besplatnu pomoć i daje savjete potrošačima**. Centri su sufinancirani od strane Europske unije.



Osim čudesne prirodne baštine, Hrvatska je poznata diljem svijeta i po svojoj kulturnoj baštini, a mi vas pozivamo da upoznate i naše vrhunske proizvode...



domaća hrana  
s kontinenta



tradicionalni  
nakit



hrvatsko licitarsko srce



paška čipka



svježe srdelice iz  
Jadranskog mora



...i još  
mnogo toga

### Inovacije su dio naše povijesti.

#### Znate li:

- hrvatski kemičar Franjo Kajfeš izumio je **apaurin**
- hrvatski inženjer Slavoljub Penkala izumio je i patentirao prvu mehaničku **olovku** na svijetu (početkom 20. stoljeća)
- pomorski časnik Ivan Vukić izumio je i sagradio prvi **torpedo** na svijetu (19. stoljeće)
- hrvatski leksikograf Faust Vrančić izumio je **padobran** i **viseći most** (16. stoljeće)
- prva **kravata** (u to vrijeme marama svezana oko vrata na vrlo karakterističan način) bila je dio tradicionalne odore hrvatskih vojnika (17. stoljeće)
- **izmjeničnu struju** i **bežični prijenos energije** izumio je Nikola Tesla (poč. 20. stoljeća). Kada uključite računalo sjetite se da se izmjenična struja proizvodi u Teslinom trofaznom generatoru, prenosi se Teslinom visokonaponskom mrežom, Teslina zavojnica daje napon za sliku na monitoru, a bežični miš radi putem radiovalova koje je prvi proizveo Tesla.  
**Otkriće izmjenične struje temelj je proizvodnje, prijenosa i uporabe električne energije i današnje industrije. To je promijenilo svijet.**

Politika zaštite potrošača jedna je od politika koju provodi Ministarstvo gospodarstva Republike Hrvatske, čija je vizija izgradnja modernog konkurentnog gospodarstva koje će osigurati održivi gospodarski rast i povećanje zaposlenosti na jedinstvenom Europskom tržištu. Naša misija je povećanje BDP-a, proizvodnje i zaposlenosti utemeljeno na kreiranju novih industrijskih proizvoda, razvoju inovacija, novih tehnologija i usluga s većom dodanom vrijednosti, povećanju izvoza i poticanju ulaganja.

Dobro došli.

## Impresum

Nakladnička cjelina	<b>Trgovina i unutarnje tržište</b>
Nakladnik	Ministarstvo gospodarstva Uprava za trgovinu i unutarnje tržište
Adresa nakladnika	Ulica grada Vukovara 78, Zagreb
Urednica	Sandra Kelemen
Godište i svezak	godišće 1, svezak 5
Objavljeno	srpanj 2014.
Učestalost izlaženja	Izlazi po potrebi

© **MINGO 2014.**

Dopušteno je prenošenje dijelova sveska uz navođenje izvora.

Distribucija online ili drugim oblicima prijenosa nema ograničenja od strane nakladnika.

Objavljeni sadržaj se ne odnosi na specifične okolnosti bilo koje pojedinačne fizičke ili pravne osobe te ne predstavlja pravni savjet. Samo se pravni propisi objavljeni u službenim glasilima mogu smatrati pravno valjanima.

Nakladnik ne snosi odgovornost uslijed promjene objavljenih informacija.

