



Evropska
komisija



POTOVALNI NASVETI

Pravosodje
in potrošniki

Ta publikacija je nastala v skladu s Programom Evropske unije na področju varstva potrošnikov za obdobje 2014-2020 v okviru pogodbe o storitvah št. 20138607, sklenjene z Izvajalsko agencijo za potrošnike, zdravje, kmetijstvo in hrano, ki deluje po pooblastilu Evropske komisije.

Gre za dokument Komisije, namenjen obveščanju širše javnosti. Dokument ne predstavlja in ne prejudicira uradnega stališča Komisije o tej temi. Evropska komisija ter osebe, ki nastopajo v njenem imenu, ne odgovarjajo za uporabo informacij iz te publikacije.

Veliko dodatnih informacij o Evropi in Evropi je na voljo na internetu.
Dostop je mogoč na strežniku Evropa (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2016

Print: ISBN 978-92-79-43369-6

doi:10.2838/264450

DS-05-14-050-SL-C

PDF: ISBN 978-92-79-43345-0

doi:10.2838/162564

DS-05-14-050-SL-N

© Evropska unija, 2016

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira.

Printed in Belgium

TISKANO NA PAPIRJU, BELJENEM BREZ ELEMENTARNEGA KLORA (ECF)

POTOVALNI NASVETI: POMOČ IN NASVETI ZA POTROŠNIKE V EVROPI

<http://ec.europa.eu/ecc-net>







OCT
02
2005



ZAKAJ POTREBUJEM TE NASVETE?

Ali kupujete letalske vozovnice in rezervirate tuje hotele preko spleta?

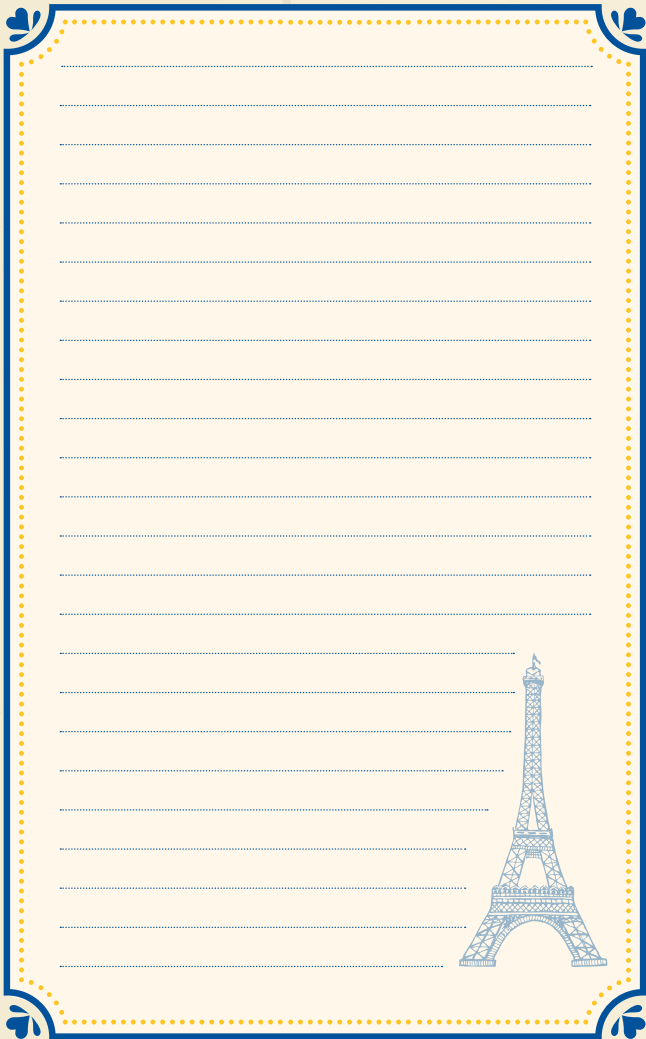
Ali greste na počitnice v tujino?

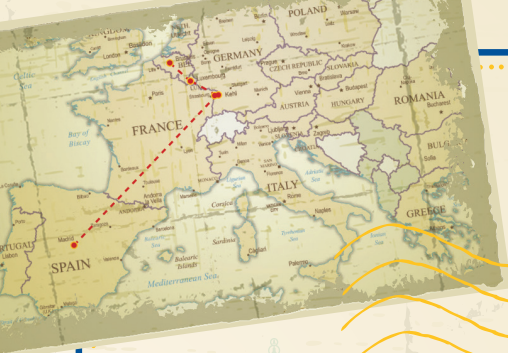
Ali tam kupujete izdelke?

Ali najemate avto v drugi državi?

Če to počnete in če živite in potujete v EU, na Islandijo ali Norveško, so ti nasveti za vas. Naši nasveti povzemajo vaše pravice, ki veljajo za čezmejne nakupe na potovanjih. Te pravice vam pripadajo, ne glede na to, kam potujete ali kje kupujete, če gre za teh 30 držav.

Če želite izvedeti več, se obrnite na nacionalni **Evropski potrošniški center (EPC)**. Ta je del mreže (Mreža EPC). Mreža EPC obstaja prav za to, da odgovarja na vaša vprašanja o čezmejnih pravicah.





KAJ LAHKO MREŽA EPC STORI ZAME?

Če živite v EU, na Islandiji ali na Norveškem, vam bo vaš EPC nudil neodvisno pomoč in nasvet glede vaših pravic, ko boste potovali v tujino in tam kupovali.

Če boste imeli težavo s tujim prodajalcem, je tukaj vaš nacionalni EPC, da vam pomaga v vašem jeziku.

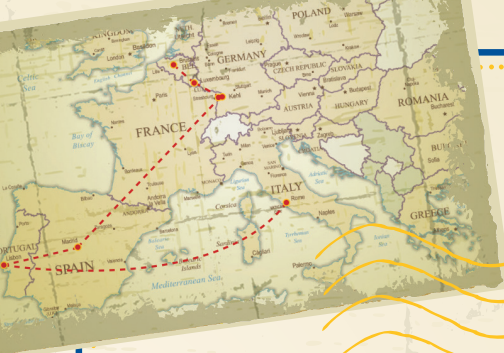
Če je treba stopiti v stik s prodajalcem v drugi državi, se vaš nacionalni EPC obrne na svojega partnerja v okviru mreže, ki bo to storil namesto vas.

V EPC so zaposleni pravni strokovnjaki, ki so usposobljeni za to, da pomagajo potrošnikom s potovalnimi nasveti in takrat, ko so v težavah. Storitve so brezplačne.

Na straneh 34 in 35 najdete kontaktne podatke za vaš nacionalni EPC – telefonsko številko, naslov e-pošte ali internetne strani.

Po posredovanju belgijskega EPC je francoska spletna stran priznala, da gre za enaki sobi, ga. H. pa je plačala nižjo ceno in prejela popust.“





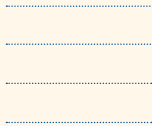
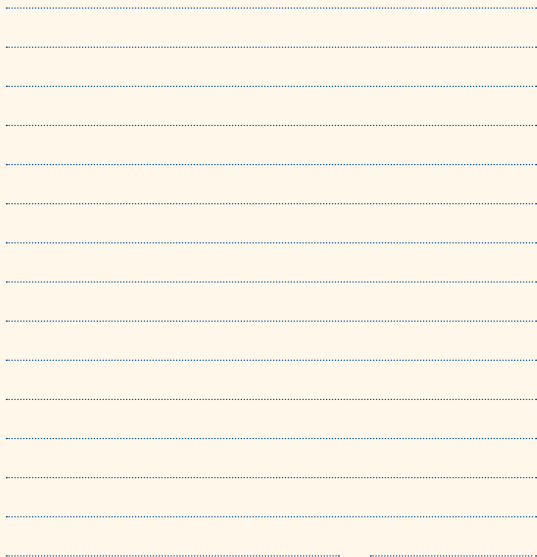
NASVETI ZA REZERVACIJE PREKO SPLETA

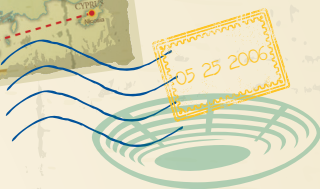
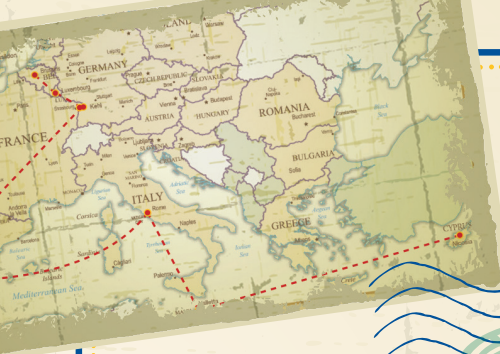
Preverite, ali je podjetje navedlo popolne kontaktne podatke. Pravico imate do teh podatkov.

Ne pozabite na dodatne stroške pri plačilu s kreditno kartico ali na lokalno turistično takso. Pred plačilom morate biti s takimi stroški seznanjeni.

Pazite na vnaprej označena okenca, npr. za zavarovanje, saj je to nezakonito.

Preverite stroške odpovedi ali spremembe rezervacije. S seboj vzemite kopijo rezervacije in pogoje rezervacije.





NASVETI ZA VAŠ LET

Pravico imate, da na vaš cilj prispete pravočasno. Če pride do daljše zamude, ste upravičeni do nadomestila. Vrsta in višina nadomestila bosta odvisna od dolžine zamude.

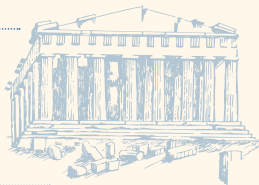
Pri tem ni pomembno, kam letite. Pravica do nadomestila vam pripada, če ste potovanje začeli v EU, na Islandiji ali na Norveškem.

Če se vračate z letalskim prevoznikom s sedežem v eni od zgoraj omenjenih držav, prav tako ni pomembno, kje ste potovanje začeli.

Ko zahtevate nadomestilo, je lažje, če na letališču fotografirate tablo z odhodi, ki prikazuje zamudo.

Ko ste na letališču, čim prej poiščite obrazec za zahtevek.

„Lukasov trajektni prevoz italijanskega prevoznika iz Francije do Maroka je bil odpovedan, zato je moral na lastne stroške potovati z drugim prevoznikom. Italijanski prevoznik mu je ponudil le kupon za drug prevoz, ko pa je primer prevzel italijanski EPC, so mu končno vrnili denar za vozovnico, do česar je imel pravico.“





NASVETI ZA POTOVANJE Z AVTOBUSOM, VLAKOM IN TRAJEKTOM

Če potujete z avtobusom, vlakom ali trajektom, upravičeno pričakujete, da boste prispeli na cilj po voznem redu.

Daljša kot je zamuda, večja je vaša pravica do neke vrste nadomestila.

Če ste invalidna oseba ali oseba z zmanjšano mobilnostjo, vas ne smejo diskriminirati, saj imate pravico do pomoči.

Če potrebujete pomoč, ne pozabite pred potovanjem o tem obvestiti prevoznika.

Handwriting practice sheet with a blue border and yellow dotted lines. The page contains 20 horizontal dotted lines for writing. The bottom right corner features a line drawing of a classical building with a dome and columns.

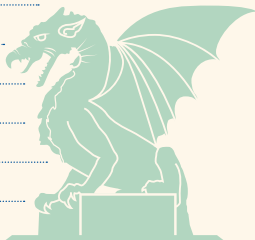
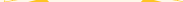


NASVETI GLEDE NAMESTITVE

Ne glede na to, ali bivate v hotelu, na križarki, v kampu ali počitniškem stanovanju, morate dobiti tisto, kar so vam obljubili.

Prepričajte se, da ste prejeli popoln opis vaše namestitve. Na primer, če soba ni niti najmanj podobna tisti na sliki v brošuri ali če je hotel dlje od plaže kot je navedeno na spletni strani, se imate pravico pritožiti !

Če težave ne morete rešiti na mestu samem, naredite fotografije in shranite dokazila (npr. lokalni zemljevid), da se lahko pritožite, ko pridete domov.





NASVETI GLEDE NAJEMA VOZILA

Preden vozilo rezervirate, poiščite ponudnika z jasnimi in popolnimi informacijami. Poiščite izjeme, ki jih zavarovanje ne krije, kot so vetrobransko steklo ali pnevmatike.

Preverite, ali lahko sklenete dodatno zavarovanje za škodo, ki je pogodba ne krije. Ne podpisujte pogodb, ki jih ne razumete. Pravico imate do pojasnila.

Pazite na skrite dodatke, npr. dodatno plačilo, če avtomobil prevzamete na letališču ali če potrebujete otroški sedež.

Vozilo vrnite s polnim rezervoarjem, razen če ste prepričani, da vam polnjenja ne bodo zaračunali po najvišji ceni.

Ob prevzemu in vrnitvi vozila naredite fotografije, da preprečite morebitne spore glede škode.

A blue silhouette of a large, multi-story building with multiple towers and windows, positioned at the bottom right of the page. The building has a central section with a slightly higher roof and two prominent towers on either side, each with a conical roof. The facade is filled with many small, rectangular windows. The building is set against a light blue background that features horizontal dashed lines for writing.



NASVETI GLEDE TURISTIČNIH ARANŽMAJEV

Turistični aranžma ni le potovanje in hotel. Če ste hotel kupili skupaj z vstopnicami za koncert, za vas veljajo pravila o turističnih aranžmajih.

Cena turističnega aranžmaja je fiksna z nekaj izjemami, kot je nadomestilo za gorivo. Vsako zvišanje cen manj kot 20 dni pred odhodom je nezakonito.

Vprašajte po številki za klice v nujnih primerih. Če ste kupili turistični aranžma,, imate pravico do pomoči.

Preverite pogodbo glede roka za vložitev pritožbe.

„Ko je bil Oleja iz mesta Voss na Norveškem na počitnicah na otoku Gran Canaria, ga je norveški upokojenec pregovoril, da je kupil članstvo v počitniškem klubu. Upokojenec se je zdel zelo prijazen, Ole pa je bil v počitniškem vzdušju, zato se je hitro podpisal na črto. Kasneje se je zavedel, da so ga ukanili. Upošteval je nasvet norveškega EPC in uveljavil pravico do odpovedi pogodbe v 14 dneh ter dobil vrnjen polov v višini 400 EUR.“

[illegible]



NASVETI GLEDE ČASOVNEGA ZAKUPA IN POČITNIŠKIH KLUBOV

Pazite se agresivnega trženja. Ali res želite preživljati počitnice v istem kraju leto za letom?

Naredite izračun. Ali so prihranki za bodoče počitnice res vredni svoje cene? Zahtevajte pogodbo v vašem jeziku. To je vaša pravica.

Ne pozabite, da lahko pogodbo prekličete v 14 dneh. Pri tem vam ni treba navesti razloga za preklic.

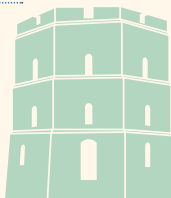
V 14-dnevnem obdobju ničesar ne plačujte. Tega ne smejo zahtevati od vas.

Do podpisa pogodbe ne plačajte nobenega zneska. Tako določa zakon.

„Ko je bila ga. F. iz Rima na Švedskem, je plačala dodatnih 50 EUR za pakiranje in poštnino za svetilko, ki jo je kupila. Ko je svetilka prispela poškodovana, ji je prodajalec ponudil vračilo polovice zneska od 360 EUR, kolikor je plačala za svetilko. Ga. F. je neuspešno prepričevala prodajalca, da bi ji moral vrniti celotno kupnino za svetilko, ki je ne more uporabljati, a je celoten znesek prejela šele po posredovanju EPC Italija.“



Handwriting practice lines consisting of 18 horizontal dotted lines. The first 10 lines are on the left side of the page, and the next 8 lines are on the right side, next to the castle illustration.





NASVETI GLEDE NAKUPOV NA POČITNICAH

Ne skrbite za to, kaj se bo zgodilo, če se bo izkazalo, da imajo fotoaparat ali čevlji, ki ste jih kupili, napako. Imate namreč pravico do popravila, ne glede na to, kje v EU, na Islandiji ali na Norveškem ste opravili nakup.

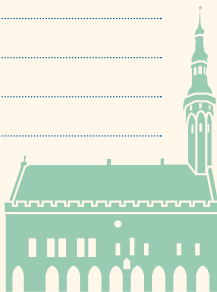
Za vse nakupe velja najmanj dveletna garancija. To velja za izdelke, ki jih kupite v vaši državi ali kjer koli druge v državah, ki jih pokrivajo EPC.

Če se pojavi napaka ali kupljen izdelek nima lastnosti, ki so mu bile pripisane, imate pravico do nadomestila. Prodajalec mora izdelek popraviti, ga brezplačno zamenjati ali pa vam mora vrniti celotno ali del kupnine.

„Avstrijska družina je želela na nemški spletni strani rezervirati potovanje pri mednarodni agenciji za križarjenja. Preusmerjeni so bili na avstrijsko spletno stran, kjer je popolnoma enaka kabina stala skoraj trikrat toliko. Po tem, ko je avstrijski EPC pojasnil, da morajo biti vsi potrošniki iz EU obravnavani enako, je podjetje spremenilo svojo politiko.“



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines for text entry.





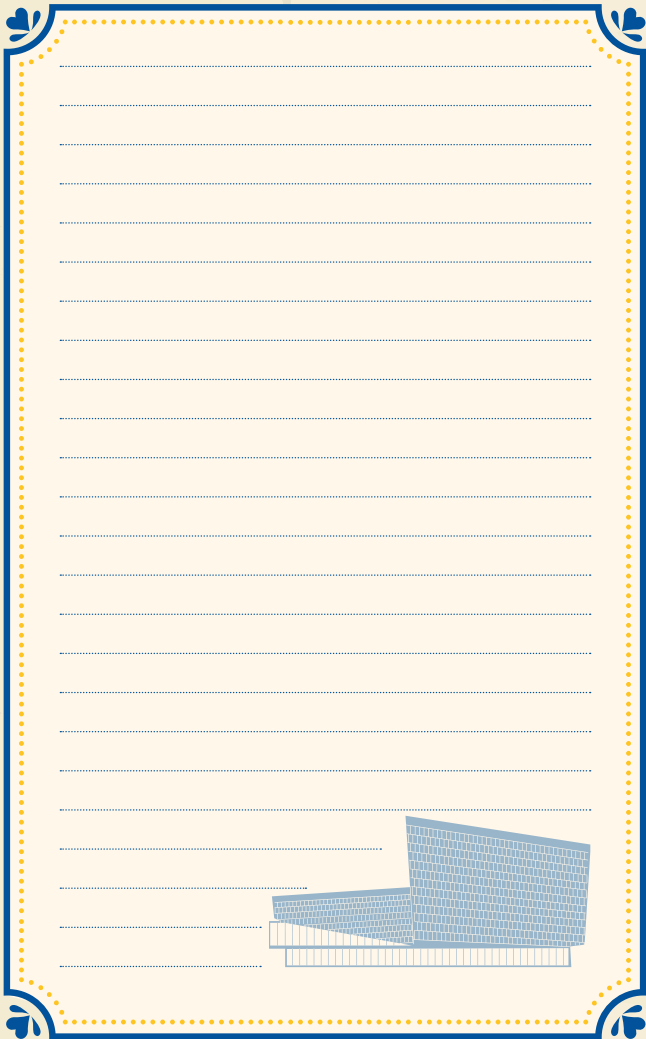
NEKAJ NASVETOV ZA KONEC

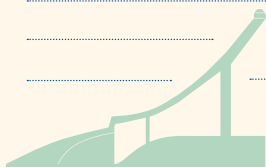
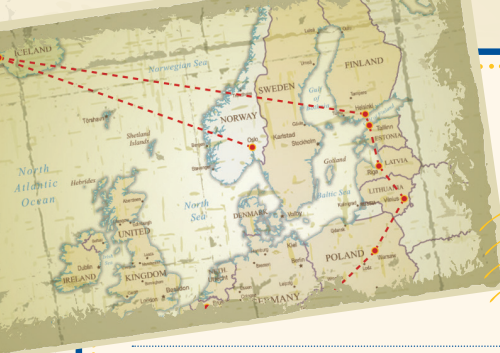
Prenesite si mobilno aplikacijo Mreže EPC, ECC-Net: Travel App. V njej se nahajajo nasveti glede vaših pravic ter izjave v 25 jezikih. Aplikacija deluje s spletno povezavo ali brez nje.

Nikakor ne dovolite, da vam zaračunajo preveč. Prodajalci vam ne smejo zaračunati več samo za to, ker živite v drugi državi.

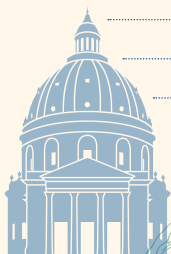
Priskrbite si evropsko kartico zdravstvenega zavarovanja. Tako vas bodo obravnavali pod enakimi pogoji kot državljane države, ki ste jo obiskali.

Preden opravite nakup, posvetite nekaj časa spletni strani vašega nacionalnega EPC. To je dobra naložba.



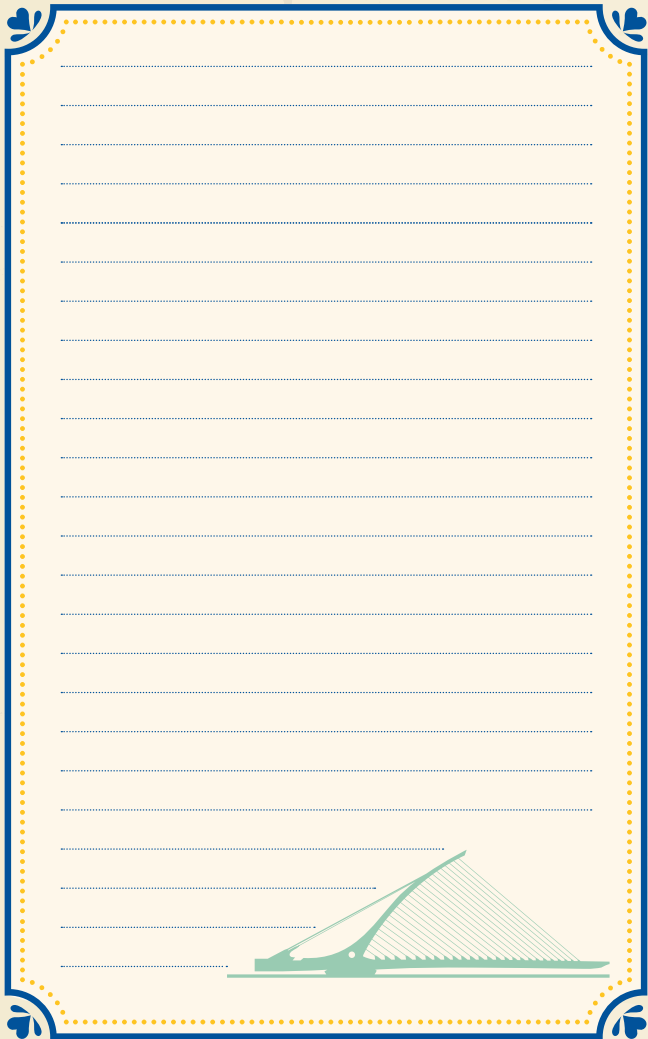


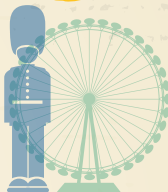
Handwriting practice lines on a page with a decorative blue border and yellow dots. The page contains 20 horizontal lines for writing, with a large green illustration of a church building at the bottom right.



Handwriting practice sheet with a blue border and yellow dotted lines. The page contains 20 horizontal dotted lines for writing. A green illustration of the Brandenburg Gate is located at the bottom right.







KORISTNE POVEZAVE

Več informacij

Pravice potnikov:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_sl.htm

Potniki z zmanjšano mobilnostjo:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_sl.htm

Paketna potovanja, časovni zakup in počitniški klubi:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/index_sl.htm

Pravice glede nakupov:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_sl.htm

Poštena obravnava:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_sl.htm

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTRI SE NAHAJAJO V:

BELGIJA

+32 25423346

info@cecbelgique.be - info@eccbelgie.be

www.cecbelgique.be - www.eccbelgie.be

BOLGARIJA

+359 29867672

info@ecc.bg

www.ecc.bg

ČEŠKA

+420 296366155

esc@coi.cz

www.evropskyspotrebitel.cz

DANSKA

+45 41715000

info@forbrugereuropa.dk

www.forbrugereuropa.dk

NEMČIJA

+49 7851991480

info@cec-zev.eu

www.evz.de

ESTONIJA

+372 6201708

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

IRSKA

+353 18797620

info@eccireland.ie

www.eccireland.ie

GRČIJA

+30 2106460862,

+30 2106460814,

+30 2106460612,

+30 2106460734

info@eccgreece.gr

www.eccgreece.gr

ŠPANIJA

+34 918224555

cec@consumo-inc.es

www.cec.consumo-inc.es

FRANCIJA

+49 7851991480

info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

HRVAŠKA

+385 16109744

ecc-croatia@mingo.hr

www.ecc-croatia.hr

ITALIJA

+39 0644238090

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

ITALIJA - pisarna v Bolzanu

+39 0471980939

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

CIPER

+357 22867167

ecccyprus@mcit.gov.cy

www.ecccyprus.org

LATVIJA

+37167388625

info@ecclatvia.lv

www.ecclatvia.lv

LITVA

+370 52650368

info@ecc.lt

www.ecc.lt

LUKSEMBURG

+352 2684641

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

MADŽARSKA

+36 14594832

info@magyarefk.hu

www.magyarefk.hu

MALTA

+356 21221901

ecc.malta@mccaa.org.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

NIZOZEMSKA

+31 302326440

info@eccnederland.nl

www.eccnederland.nl

AVSTRIJA

+43 15887781

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

POLJSKA

+48 225560118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

PORTUGALSKA

+351 213564750

euroconsumo@dg.consumidor.pt

http://cec.consumidor.pt

ROMUNIJA

+30 213157149

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

SLOVENIJA

+386 14003729

epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

SLOVAŠKA

+421 248542019

info@esc-sr.sk

www.esc-sr.sk

FINSKA

+358 295539500

ekk@kkv.fi

www.ecc.fi

ŠVEDSKA

+46 54194150

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

ZDRUŽENO KRALJESTVO

+44 8456040503

ecc@tsi.org.uk

www.ukecc.net

ISLANDIJA

+354 5451200

ena@ena.is

www.ena.is

NORVEŠKA

+47 23400500

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

Za več informacij obiščite spletno stran:
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Urad za publikacije

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi

