

# PREPORUKE

## PREPORUKA KOMISIJE (EU) 2020/648

od 13. svibnja 2020.

### **o vaučerima koji se nude turistima i putnicima kao alternativa povratu novca za otkazane paket aranžmane i usluge prijevoza u kontekstu pandemije bolesti COVID-19**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 292.,

budući da:

- (1) Svjetska zdravstvena organizacija proglasila je 30. siječnja 2020. izvanredno stanje javnog zdravlja od međunarodnog značaja zbog bolesti COVID-19, a 11. ožujka 2020. pandemiju te bolesti <sup>(1)</sup>. Ta situacija od 1. ožujka 2020. negativno utječe na međunarodna i domaća poslovna i turistička putovanja u Europi i ostatku svijeta.
- (2) Zbog pandemije bolesti COVID-19 uvedene su nacionalne zabrane putovanja i upozorenja ili ograničenja na granicama. To je dovelo do velikog broja otkazivanja i nemogućnosti putovanja za brojne građane. Putovanja u Europi i mnogim drugim dijelovima svijeta gotovo su posve obustavljena kao posljedica trenutanih dosad nezabilježenih globalnih ograničenja putovanja <sup>(2)</sup>. To ima ozbiljne posljedice za prijevoznike, organizatore paket aranžmana („organizatori“) i pružatelje ostalih turističkih usluga u sklopu paket aranžmana.
- (3) Istovremeno su brojni turisti i putnici pogođeni gospodarskim posljedicama krize, a zbog ograničavanja gospodarskih aktivnosti smanjen im je prihod, što utječe na izgleda za budućnost poslodavaca i zaposlenika <sup>(3)</sup>.
- (4) U sektorima turizma i putovanja u Uniji bilježi se smanjenje rezervacija od 60 % do 90 % u odnosu na isto razdoblje prošle godine. Zahtjevi putnika za povrat novca zbog otkazivanja uvelike premašuju nove rezervacije. Prema preliminarnim procjenama Europske udruge putničkih agencija i organizatora putovanja (ECTAA), pandemija bolesti COVID-19 mogla bi uzrokovati gubitak od 30 milijardi EUR (smanjenje od 60 %) u prvom tromjesečju 2020. te 46 milijardi EUR (smanjenje od 90 %) u drugom tromjesečju u usporedbi s očekivanim prometom na temelju podataka iz prethodnih godina.
- (5) U svim vrstama prijevoza prijevoznici doživljavaju velik pad poslovanja, a njihove su poslovne aktivnosti gotovo sasvim obustavljene. Pandemija bolesti COVID-19 dovela je do smanjenja njihova novčanog toka <sup>(4)</sup>.
- (6) Uvjeti i kriteriji za ukidanje mjera protiv širenja zaraze uvelike ovise o podacima koji neprestano pristizu, među ostalim i o epidemiološkim podacima. Iz toga proizlazi da još nije dostupan jasan vremenski okvir za ukidanje mjera ograničenja kretanja <sup>(5)</sup> koje bi omogućilo da se usluge prijevoza i turizma u cijelosti nastave.

<sup>(1)</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

<sup>(2)</sup> Prema Svjetskoj turističkoj organizaciji (UNWTO), u 96 % globalnih destinacija na snazi su ograničenja putovanja (vidjeti dokument UNWTO-a *COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism* („Ograničenja putovanja povezana s bolešću COVID-19 – pregled globalnog stanja u turizmu“), prvo izvješće od 16. travnja 2020.).

<sup>(3)</sup> U travnju 2020. pokazatelj gospodarskog raspoloženja (ESI) smanjio se na 67,0 za europodručje i 65,8 za Uniju, što je najveći dosad zabilježen mjesečni pad (od 1985.). Pokazatelj očekivanja zapošljavanja (EEL) pao je u travnju 2020. na najnižu zabilježenu razinu (63,7 za europodručje i 63,3 za Uniju). Vidjeti [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en)

<sup>(4)</sup> Na primjer: za zračni prijevoz približno –90 % u odnosu na prethodnu godinu (izvor: Eurocontrol); za željeznički putnički prijevoz na velike udaljenosti –85 %, za regionalni željeznički putnički prijevoz (uključujući prigradski) –80 %, a međunarodni željeznički putnički prijevoz je gotovo prekinut (izvor: CER); za brodove za kružna putovanja i putničke brodove više od –90 % sredinom travnja u odnosu na prethodnu godinu (izvor: EMSA).

<sup>(5)</sup> Vidjeti Zajednički europski plan za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19 od 15. travnja 2020., [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_hr)

- (7) Uredbama (EZ) br. 261/2004 <sup>(6)</sup>, (EZ) br. 1371/2007 <sup>(7)</sup>, (EU) br. 1177/2010 <sup>(8)</sup> i (EU) br. 181/2011 <sup>(9)</sup> Europskog parlamenta i Vijeća („uredba Unije o pravima putnika“) uređuju se prava putnika u slučaju otkazivanja. Ako prijevoznik otkáže putovanje, putnici mogu birati između dvije mogućnosti koje im nudi prijevoznik, povrata novca (povrata cijene karte) ili preusmjeravanja <sup>(10)</sup>. Budući da je u sadašnjim okolnostima preusmjeravanje praktički neizvedivo, stvarni je odabir uglavnom između različitih mogućnosti povrata novca.
- (8) Povrat pune cijene karte dopijeva u roku od 7 dana od zahtjeva putnika u zračnom prijevozu, pomorskom prijevozu i prijevozu unutarnjim plovnim putovima, 14 dana od davanja ponude ili primitka zahtjeva u autobusnom prijevozu te mjesec dana od podnošenja zahtjeva u željezničkom prijevozu. Prema zakonodavstvu Unije povrat se može izvršiti u novcu ili u obliku vaučera. Međutim, povrat novca vaučerom moguć je samo uz suglasnost putnika <sup>(11)</sup>.
- (9) U Direktivi (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(12)</sup> („Direktiva o putovanjima u paket aranžmanima“) propisano je da, ako se putovanje u paket aranžmanu otkáže zbog „izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći“, putnici imaju pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket aranžman, bez nepotrebnog odgađanja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana nakon raskidanja ugovora. U tom kontekstu organizator putniku može ponuditi povrat novca u obliku vaučera. Međutim, ta mogućnost putnicima ne uskraćuje pravo na povrat u novcu.
- (10) Slično tome, ako se predlažu izmjene ugovora o putovanju u paket aranžmanu (primjerice odgoda) ili zamjenski paket aranžman <sup>(13)</sup>, i ako zbog tih izmjena ili zamjenskog paketa aranžmana putnik prihvati paket niže kvalitete ili cijene <sup>(14)</sup> ili raskine ugovor <sup>(15)</sup>, organizator mu može ponuditi vaučer pod uvjetom da se putniku ne uskrati pravo na povrat novca.
- (11) Komisija je 18. ožujka 2020. donijela Smjernice za tumačenje uredbi EU-a o pravima putnika u kontekstu razvoja situacije s COVID-om 19 <sup>(16)</sup>. Komisija je podsjetila da putnici mogu birati između povrata u gotovini i povrata u obliku vaučera.
- (12) Neformalne smjernice o primjeni Direktive o putovanjima u paket aranžmanima u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 objavljene su 19. ožujka 2020. na internetskim stranicama Komisije <sup>(17)</sup> i u njima se potvrđuje pravo putnika na potpuni povrat novca, no navodi se i da putnik može prihvatiti vaučer.

<sup>(6)</sup> Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.).

<sup>(7)</sup> Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

<sup>(8)</sup> Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1.).

<sup>(9)</sup> Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1.).

<sup>(10)</sup> Članak 7. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004; članak 16. stavak 1. točka (a) Uredbe (EZ) br. 1371/2007; članak 18. stavak 1. točka (b) Uredbe (EU) br. 1177/2010; članak 19. stavak 1. točka (b) Uredbe (EU) br. 181/2011.

<sup>(11)</sup> Članak 7. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004; članak 16. stavak 1. točka (a) Uredbe (EZ) br. 1371/2007; članak 18. stavak 1. točka (b) Uredbe (EU) br. 1177/2010; članak 19. stavak 1. točka (b) Uredbe (EU) br. 181/2011.

<sup>(12)</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

<sup>(13)</sup> Vidjeti članak 11. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima.

<sup>(14)</sup> Vidjeti članak 11. stavak 4. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima.

<sup>(15)</sup> Vidjeti članak 11. stavak 5. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima.

<sup>(16)</sup> SL C 89I, 18.3.2020., str. 1.

<sup>(17)</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), objavljeno na internetskim stranicama Komisije o odgovoru na pandemiju koronavirusa [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_en)

- (13) Brojna otkazivanja zbog pandemije bolesti COVID-19 dovela su do neodrživog stanja novčanog toka i prihoda u sektorima prijevoza i putovanja. Probleme organizatora s likvidnošću dodatno otežava činjenica da moraju putnicima nadoknaditi punu cijenu paketa, a da sami ne dobivaju uvijek pravovremeno povrat za unaprijed plaćene usluge koje su dio paketa. To može dovesti do nepravedne raspodjele tereta među subjektima u sektoru putovanja.
- (14) Ako organizatori ili prijevoznici postanu nesolventni, postoji opasnost da mnogi turisti i putnici ne dobiju nikakav povrat novca jer njihova potraživanja od organizatora i prijevoznika nisu zaštićena. Isti problem može nastati i među poslovnim subjektima, ako organizatori dobiju od prijevoznika vaučer kao povrat za unaprijed plaćene usluge, a potomji kasnije postanu nesolventni.
- (15) Kad bi se postiglo da vaučeri, kao alternativa povratu u novcu, postanu atraktivniji, vjerojatno je da bi ih turisti i putnici više prihvaćali. To bi pomoglo u ublažavanju problema prijevoznika i organizatora s likvidnošću te bi u konačnici bolje zaštitilo interese turista i putnika.
- (16) Da bi se to postiglo, vaučeri bi trebali biti zaštićeni od nesolventnosti prijevoznika ili organizatora. Tu bi zaštitu mogao pružiti privatni ili javni sektor, a trebala bi biti dovoljno djelotvorna i snažna. Zaštita bi se trebala primjenjivati barem na vaučere s obilježjima iz ove Preporuke.
- (17) Najvažnija od tih obilježja su minimalno razdoblje valjanosti, razdoblje nakon kojeg, ako se radi o vaučerima čije je razdoblje valjanosti dulje od minimalnog, turisti ili putnici imaju pravo na povrat novca ako to žele te uvjeti povrata novca za vaučere koji nisu iskorišteni. Obilježja bi se trebala odnositi i na raspon usluga za koji se vaučer može iskoristiti, na razdoblje u kojem se vaučer mora iskoristiti i na mogućnost njegova prenošenja na druge osobe. Mogu se razmotriti i dodatna obilježja kako bi se vaučeri učinili još atraktivnijima.
- (18) Izdavanje vaučera paralelno s povratom zaduženja po kreditnoj kartici moglo bi dovesti do nekog oblika dvostrukog povrata. Stoga bi, kad turist ili putnik odabere vaučer, prijevoznik trebao prenijeti tu informaciju organizatoru, putničkoj agenciji ili drugom posredniku.
- (19) Kako bi vaučeri postali atraktivniji putnicima i turistima, države članice mogu razmotriti uvođenje programa za potporu subjektima u sektorima putovanja i prijevoza u skladu s pravilima Unije o državnim potporama. Primjerice, mogle bi uspostaviti namjenske programe jamstva za vaučere koji se izravno temelje na članku 107. stavku 3. točki (b) Ugovora. Osim toga, države članice mogle bi poduprijeti subjekte u sektorima putovanja i prijevoza tako da im odobre *de minimis* potpore u skladu s Uredbom Komisije (EU) br. 1407/2013 <sup>(18)</sup>.
- (20) U svrhu osiguravanja da će zahtjevi za povrat novca zbog pandemije bolesti COVID-19 podmiriti države članice koje pružaju potporu subjektima u sektorima putovanja i prijevoza trebale bi se pobrinuti da se ti programi primjenjuju na sve putnike ili turiste obuhvaćene Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima ili relevantnim uredbama Unije o pravima putnika bez obzira o kojem se pružatelju usluga radi.
- (21) Kad je riječ o eventualnim dodatnim potrebama subjekata u sektorima putovanja i prijevoza za likvidnošću, Komisija je 19. ožujka 2020. donijela Privremeni okvir za mjere državne potpore u svrhu podrške gospodarstvu u aktualnoj pandemiji COVID-a 19 <sup>(19)</sup> na temelju članka 107. stavka 3. točke (b) Ugovora kako bi ublažila ozbiljan poremećaj gospodarstva u državama članicama. Taj je privremeni okvir u dva navrata izmijenjen kako bi obuhvatio dodatne mjere potpore, i to 3. travnja <sup>(20)</sup> i 8. svibnja 2020. <sup>(21)</sup>
- (22) Privremeni okvir u načelu se primjenjuje na sve sektore i poduzeća uključujući poduzeća u sektorima prijevoza i putovanja te se u njemu uzima u obzir da su ti sektori među najpogođenijima. Njegov je cilj ublažiti manjak likvidnosti poduzeća tako da im se omoguće, primjerice, izravna bespovratna sredstva, porezne olakšice, državna jamstva za zajmove i subvencionirano financiranje zajmovima javnog sektora. Kako bi se brzo odgovorilo na hitne potrebe za likvidnošću malih i srednjih poduzeća, države članice mogu im odobriti, do nominalne vrijednosti od

<sup>(18)</sup> Uredba Komisije (EU) br. 1407/2013 od 18. prosinca 2013. o primjeni članaka 107. i 108. Ugovora o funkcioniranju Europske unije na *de minimis* potpore (SL L 352, 24.12.2013., str. 1.).

<sup>(19)</sup> Komunikacija Komisije – Privremeni okvir za mjere državne potpore u svrhu podrške gospodarstvu u aktualnoj pandemiji COVID-a 19 (SL C 91I, 20.3.2020., str. 1.).

<sup>(20)</sup> Komunikacija Komisije – Izmjena privremenog okvira za mjere državne potpore u svrhu podrške gospodarstvu u aktualnoj pandemiji COVID-a 19 (SL C 112I, 4.4.2020., str. 1.).

<sup>(21)</sup> Komunikacija Komisije – Izmjena privremenog okvira za mjere državne potpore u svrhu podrške gospodarstvu u aktualnoj pandemiji COVID-a 19 (SL C 164, 13.5.2020., str. 3.).

800 000 EUR po trgovačkom društvu, zajmove s nulom kamatnom stopom i jamstva za zajmove kojima se pokriva 100 % rizika, ili im mogu osigurati vlasnički kapital. Uz to, Privremenim okvirom omogućuje se i pomoć za pokrivanje potreba za likvidnošću u iznosu većem od 800 000 EUR po trgovačkom društvu u obliku jamstava i subvencija kamatnih stopa, podložno, među ostalim, uvjetima određivanja minimalne cijene. U tom kontekstu države članice mogu odlučiti pružiti potporu subjektima u sektorima prijevoza i putovanja kako bi se zajamčilo podmirivanje zahtjeva za povrat u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 i na taj način osigurala zaštita prava putnika i potrošača te jednako postupanje prema putnicima i turistima.

- (23) Komisija će pritom uzeti u obzir odluke o dodjeli potpore zrakoplovnom sektoru koje su države članice već donijele kako bi osigurala da dodatna potpora istim korisnicima ne dovede do prekomjernosti potpora s obzirom na potrebu za očuvanjem jednakih uvjeta na unutarnjem tržištu.
- (24) Države članice također mogu odlučiti da nakon stečaja prijevoznika ili organizatora isplate potraživanja putnika i turista za povrat novca. Isplaćivanje takvih potraživanja bilo bi samo u korist putnika i turista, a ne i u korist poduzeća. Time ono ne bi predstavljalo državnu potporu i stoga ga države članice mogu provesti bez prethodnog odobrenja Komisije.
- (25) Komisija je spremna pružiti pomoć i savjete državama članicama pri osmišljavanju tih mjera kad je riječ o politici državnih potpora.
- (26) Države članice i subjekte trebalo bi potaknuti da razmotre upotrebu programa Unije za potporu aktivnosti poduzeća i njihovih potreba za likvidnošću.
- (27) Kako bi se maksimalno povećali učinci ove Preporuke, sve bi zainteresirane strane trebalo o njoj obavijestiti i poticati na njezinu provedbu,

DONIJELA JE OVU PREPORUKU:

#### PREDMET

1. Ova se Preporuka odnosi na vaučere koje prijevoznici ili organizatori mogu ponuditi putnicima ili turistima kao alternativu povratu u novcu, pod uvjetom da to putnici ili turisti dobrovoljno prihvate, u sljedećim okolnostima:
  - (a) u slučaju otkazivanja od strane prijevoznika ili organizatora do kojeg je došlo od 1. ožujka 2020. zbog razloga povezanih s pandemijom bolesti COVID-19, u kontekstu sljedećih odredaba:
    - (1) članka 8. stavka 1. točke (a) u vezi s člankom 7. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004;
    - (2) članka 16. točke (a) u vezi s člankom 17. stavcima 2. i 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007;
    - (3) članka 19. stavka 1. točke (b) Uredbe (EU) br. 1177/2010;
    - (4) članka 18. stavka 1. točke (b) Uredbe (EU) br. 181/2011;
    - (5) članka 12. stavaka 3. i 4. Direktive (EU) 2015/2302;
  - (b) u slučaju izmjena ili otkazivanja ugovora do kojih je došlo od 1. ožujka 2020. zbog razloga povezanih s pandemijom bolesti COVID-19, u kontekstu članka 11. stavaka 4. i 5. Direktive (EU) 2015/2302.

#### ZAŠTITA OD NESOLVENTNOSTI

2. Kako bi vaučeri postali atraktivna i pouzdana alternativa novčanom povratu troškova, barem vaučeri s obilježjima opisanima u točkama od 3. do 12. trebali bi biti dovoljno djelotvorno i snažno zaštićeni od nesolventnosti prijevoznika ili organizatora.

**PREPORUČENA OBILJEŽJA VAUČERA**

3. Vaučeri bi trebali imati razdoblje valjanosti od najmanje 12 mjeseci.  
Podložno točki 5., prijevoznici i organizatori trebali bi automatski nadoknaditi iznos predmetnog vaučera turistu ili putniku najkasnije 14 dana nakon isteka njegova razdoblja valjanosti ako vaučer nije iskorišten. To se odnosi i na povrat preostalog iznosa predmetnog vaučera u slučaju da je on djelomično iskorišten.
4. Ako je razdoblje valjanosti vaučera dulje od 12 mjeseci, turisti i putnici trebali bi imati pravo zatražiti povrat novca u roku od 12 mjeseci nakon izdavanja predmetnog vaučera. To bi pravo trebali zadržati i u svakom trenutku nakon toga podložno primjenjivim zakonskim odredbama o vremenskom ograničenju.  
Prijevoznici i organizatori mogli bi razmotriti da se za vaučere može izvršiti povrat novca i prije isteka 12 mjeseci od izdavanja predmetnog vaučera ako to putnik ili turist zatraži.
5. Putnici i turisti trebali bi moći koristiti vaučere za plaćanje svih novih rezervacija izvršenih prije datuma isteka valjanosti vaučera čak i ako se plaćanje ili usluga izvrši nakon tog datuma.
6. Putnici i turisti trebali bi moći koristiti vaučere za plaćanje svih usluga prijevoza ili putovanja u paket aranžmanima koje nudi prijevoznik ili organizator <sup>(22)</sup>.
7. Ovisno o raspoloživosti i neovisno o eventualnoj razlici u cijeni,
  - prijevoznici bi se trebali pobrinuti da vaučeri putnicima omogućuju da putuju na istoj relaciji i u istim uvjetima kao što je navedeno u izvornoj rezervaciji;
  - organizatori bi se trebali pobrinuti da vaučeri putnicima omoguće rezervaciju ugovora o putovanju u paket aranžmanu s istom vrstom usluga ili jednakovrijedne kvalitete kao otkazani paket aranžman.
8. Prijevoznici i organizatori trebali bi razmotriti da se vaučeri mogu iskoristiti i za rezervacije kod drugih subjekata koji su dio iste skupine poduzeća.
9. Ako je otkazana usluga prijevoza ili putovanje u paket aranžmanu rezervirano preko putničke agencije ili drugog posrednika, prijevoznici i organizatori trebali bi dopustiti da se vaučeri koriste i za nove rezervacije kod iste putničke agencije ili drugog posrednika.
10. Vaučeri za usluge prijevoza trebali bi se moći prenijeti na drugog putnika bez dodatnih troškova. Vaučeri za putovanja u paket aranžmanu također bi se trebali moći prenijeti na drugog putnika bez ikakvih dodatnih troškova ako pružatelj usluga koje su dio paketa pristanu na prienos bez ikakvih dodatnih troškova.
11. Kako bi vaučeri postali atraktivniji, organizatori i prijevoznici mogli bi razmotriti izdavanje vaučera veće vrijednosti od iznosa eventualnih plaćanja izvršenih za prvotno rezervirano putovanje u paket aranžmanu ili prijevoznu uslugu, primjerice dodavanjem paušalnog iznosa ili dodatnih elemenata usluge.
12. Na vaučerima bi trebalo biti navedeno njihovo razdoblje valjanosti i sva prava koja su s njima povezana. Trebali bi se izdavati na trajnom nosaču podataka <sup>(23)</sup>, primjerice u e-poruci ili na papiru.

**SURADNJA MEĐU DIONICIMA**

13. Ako je putnik uslugu prijevoza rezervirao preko putničke agencije ili drugog posrednika, ili ako je usluga prijevoza bila dio putovanja u paket aranžmanu, prijevoznik bi trebao obavijestiti putničku agenciju, posrednika ili organizatora ako putnik ili turist odabere vaučer.

<sup>(22)</sup> Podsjeća se da se u svakom slučaju primjenjuju prava koja su obvezna prema članku 16. točki (a) u vezi s člankom 17. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 i člankom 18. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1177/2010.

<sup>(23)</sup> „Trajni nosač podataka” definira se u članku 3. stavku 11. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima kao „svako sredstvo koje putniku ili trgovcu omogućuje pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom određenog vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija”.

14. Različiti gospodarski subjekti u vrijednosnom lancu prijevoza i putovanja trebali bi surađivati u dobroj vjeri i težiti pravednoj raspodjeli tereta nastalog zbog pandemije bolesti COVID-19.

## MJERE POTPORE

### Državne potpore

15. Države članice mogu odlučiti uvesti posebne programe za potporu subjektima u sektorima putovanja i prijevoza kako bi osigurale podmirivanje zahtjeva za povrat troškova uzrokovanih pandemijom bolesti COVID-19 te mogu odlučiti o vremenskom okviru i vrsti mjera koje žele uvesti. Prilikom osmišljavanja takvih programa države članice trebale bi osigurati da su oni u korist svih putnika ili turista, neovisno o njihovu pružatelju usluga.
16. Kako bi se ograničile negativne posljedice pandemije bolesti COVID-19 za putnike i turiste, države članice trebale bi aktivno razmotriti uspostavu programa jamstava za vaučere kako bi se osigurao povrat novca putnicima i turistima u slučaju nesolventnosti izdatelja vaučera.

U mjeri u kojoj se takvim programima jamstava smanjuje financijski rizik za putnike ili turiste koji prihvate vaučere i povećava vjerojatnost da će se odlučiti za takve vaučere umjesto za povrat novca, čime se poboljšava likvidnost gospodarskih subjekata, tim se mjerama predmetnim subjektima pruža prednost u obliku potpore likvidnosti i stoga te mjere predstavljaju državnu potporu.

Te mjere ne bi bile obuhvaćene područjem primjene Privremenog okvira, ali države članice mogu o njima izravno obavijestiti Komisiju na temelju članka 107. stavka 3. točke (b) Ugovora i one mogu podlijegati pojedinačnoj procjeni. U toj procjeni Komisija bi prihvatila da jamstvo države pokriva 100 % vrijednosti vaučera kako bi se osigurala potpuna zaštita svih putnika i turista, uzimajući pritom u obzir druge relevantne odredbe odjeljka 3.2. Privremenog okvira <sup>(24)</sup> radi osiguravanja razmjernosti potpore.

17. Ako je subjektima u sektorima putovanja i prijevoza potrebna opća potpora za likvidnost, države članice mogu također odlučiti uspostaviti programe kako bi im se pružila takva potpora. Ako se takva potpora ne dodjeljuje prema tržišnim uvjetima, može uključivati državnu potporu i o njoj bi trebalo obavijestiti Komisiju.

Privremenim okvirom pružaju se temelji za spojivost takve potpore za likvidnost, čime se subjektima u sektorima putovanja i prijevoza među ostalim omogućuje primanje takve potpore u obliku javnih jamstava ili subvencioniranih zajmova kako bi se pokrile njihove konkretne potrebe za likvidnošću za razdoblje od 18 mjeseci za MSP-ove i od 12 mjeseci za velika poduzeća, uz odgovarajuće obrazloženje <sup>(25)</sup>.

18. Države članice mogu odlučiti da nakon stečaja prijevoznika ili organizatora podmire potraživanja putnika i turista za povrat novca.

U mjeri u kojoj se povrat izvršava nakon postupka likvidacije i stoga nije potpora likvidnosti za subjekte u sektorima prijevoza ili putovanja – koji više ne bi obavljali gospodarsku djelatnost – već je samo u korist putnicima ili turistima, takav povrat ne uključuje državnu potporu. Stoga države članice mogu provoditi takve programe bez prethodnog odobrenja Komisije.

### Potpore za MSP-ove u okviru Europskog investicijskog fonda

19. Komisija preporučuje da države članice potiču financijske posrednike da razmotre upotrebu potpore za krizu uzrokovanu bolešću COVID-19 u okviru instrumenta kreditnog jamstva COSME, koji su pokrenuli Europski investicijski fond i Europska komisija, te drugih sličnih programa koje je pokrenula Grupa Europske investicijske banke. U sklopu tih programa mogu se upotrebljavati namjenske linije za likvidnost i obrtni kapital kako bi se odgovorilo na potrebe za likvidnošću MSP-ova i poduzeća srednje tržišne kapitalizacije nastale zbog pandemije bolesti COVID-19, što uključuje i povrat novca za otkazane karte.

<sup>(24)</sup> U odjeljku 3.2. Privremenog okvira dopušta se davanje državnih jamstava za zajmove u ograničenom razdoblju.

<sup>(25)</sup> Točka 25. podtočka d. i točka 27. podtočka d. Privremenog okvira.

**Investicijska inicijativa kao odgovor na koronavirus**

20. Komisija preporučuje da države članice razmotre korištenje potpore za obrtni kapital za mala i srednja poduzeća u sektorima putovanja i prijevoza u kontekstu dodatne fleksibilnosti koju u okviru kohezijske politike Unije omogućuje Investicijska inicijativa kao odgovor na koronavirus. U tom se slučaju obrtni kapital za MSP-ove može iskoristiti kako bi se odgovorilo na potrebe tih poduzeća za likvidnošću nastale zbog pandemije bolesti COVID-19, što uključuje i troškove povezane s otkazivanjima.

**PROMICANJE PROVEDBE OVE PREPORUKE**

21. Organizacije za zaštitu potrošača i putnika na razini Unije i na nacionalnoj razini trebale bi poticati putnike i turiste da umjesto povrata novca prihvaćaju vaučere koji imaju obilježja i zaštitu od insolventnosti opisane u ovoj Preporuci.
22. Poslovne organizacije i organizacije za zaštitu potrošača i putnika na razini Unije i nacionalnoj razini te tijela država članica, uključujući njihova nacionalna provedbena tijela, trebali bi sudjelovati u informiranju svih uključenih strana o ovoj Preporuci i surađivati u njezinoj provedbi.

Sastavljeno u Bruxellesu 13. svibnja 2020.

*Za Komisiju*  
Adina VĂLEAN  
Članica Komisije

---