



UDK 346.5

Odgovori na pitanja iz pružanja usluga u turizmu

Darko Marečić, dipl. iur.

Propisi.hr

Turizam je najvažnija gospodarskih grana u našoj državi i najvažniji izvor njenih prihoda, a u najširem smislu podrazumijeva putovanje turista u ograničenom vremenskom trajanju, u svrhu rekreacije, razonode ili posla izvan svog mjesta prebivališta. Iako je već prošlo skoro tri godine od stupanja na snagu novog Zakona o pružanju usluga u turizmu, u praksi se i dalje pojavljuju dvojbe glede primjene njegovih pojedinih odredbi. U ovom broju donosimo odgovore na najčešća pitanja koja pružatelji usluga u turizmu postavljaju uredništvu našeg časopisa.

? 1. Tko i uz koje uvjete može pružati usluge turističke agencije?

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 230/27., 25/19., 98/19. i 42/20.; u nastavku: ZPUT, Zakon) usluge turističke agencije (u nastavku: TA, agencija) mogu pružati trgovačka društva i obrtnik (te njihova organizacijska jedinica) uz ispunjavanje slijedećih uvjeta: › da su registrirani za pružanje usluga TA (usluge TA trgovačko društvo upisuje u sudski registar kod nadležnog trgovačkog suda prema sjedištu agencije, a obrtnik u obrtnik registar kod upravnog tijela u Zagrebu odnosno županiji nadležnog za poslove obrta - prema sjedištu obrta); › da raspolažu sa prostorom u kojem obavljaju poslovnu djelatnost (poslovnica, a iznimno prostor stambene namjene); › da zaposle najmanje jednog voditelja poslova u punom radnom vremenu › TA organizator paket-aranžmana da ispunjava obveze glede zaštite u slučaju nesolventnosti i osiguranja od odgovornosti; da Ministarstvu turizma i sporta (u nastavku: Ministarstvo) prije početka pružanja usluga dostavi pisanu obavijest o početku pružanja usluga sa podacima iz čl. 13. Zakona.

Turistička agencija može pružati usluge kao trgovac, organizator, ili prodavatelj u smislu ovog Zakona, te organizirati, posredovati ili pružati druge usluge vezane uz putovanja i boravak turista.

? 2. Koje podatke je potrebno navoditi u obavijesti koju je turistička agencija dužna dostaviti Ministarstvu prije početka rada?

Prije početka pružanja usluga, TA je dužna dostaviti Ministarstvu obavijest o početku pružanja usluga koja sadrži podatke o tvrtki, sjedištu i OIB-u agencije, adresi svakog prostora u kojem se pružaju usluge (poslovnice i/ili prostora stambene namjene), te osobne podatke voditelja poslova i dokaze o ispunjavanju uvjeta za voditelja poslova.¹ Ako je TA organizator paket-aranžmana i/ili trgovac koji

omogućuje povezani putni aranžman, dodatno treba dostaviti Ministarstvu podatke i dokaz o ispunjavanju obveze: zaštite u slučaju nesolventnosti tj. da ima osiguranu jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod društva za osiguranje ili banke u Republici Hrvatskoj (u nastavku: RH) ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora (u nastavku: EPG);² i osiguranja od odgovornosti tj. da ima sklopljen ugovor s osiguravateljem o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman. Agencija je dužna svaku promjenu dostavljenih podataka prijaviti Ministarstvu i dostaviti dokaze o istom u roku od 8 dana od nastale promjene.

Obrazac obavijesti o upisu TA kao i Obavijesti o promjeni podataka TA, dostupan je na mrežnoj stranici Ministarstva (<https://appl.mint.hr/upisnik-turistickih-agencija/7>) i može se elektronički popuniti i e-mailom dostaviti Ministarstvu na e-mail adresu: pravni@mint.hr ili ispisati i dostaviti poštom na adresu: Ministarstvo turizma, Prislavlje 14., 10 000 Zagreb.

Temeljem dostavljene obavijesti (Obavijest o upisu TA i Obavijest o promjeni podataka TA) Ministarstvo upisuje svaki poslovni prostor u Središnji registar. Ministarstvo će rješenjem brisati iz Središnjeg registra agenciju ili prostor TA ako se utvrdi da voditelj poslova (ili osoba koja obavlja te poslove) ne ispunjava uvjete propisane Zakonom i ako se odjavi poslovanje agencije odnosno pojedinog prostora TA s danom navedenom u odjavi, koji ne može biti određen unatrag.

1; potvrda ili svjedodžba škole stranih jezika o poznavanju svjetskog i hrvatskog jezika u propisanom stupnju razumijevanja i govora; uvjerenje o položenom stručnom ispitu za; voditelja poslova; potvrda poslodavca da ima najmanje 1 g. potrebnog radnog iskustva na poslovima u turizmu.

2 Države članice Europskog gospodarskog prostora su države članice Europske unije, Norveška, Island i Lihtenštajn.

1 U svrhu dokaza da voditelj poslova ispunjava propisane uvjete za voditelja poslova, uz obavijest se dostavlja: svjedodžba o najmanje završenoj srednjoj školi;

? 3. Koje usluge u turizmu, sukladno Zakonu može pružati turistička agencija?

Ako Zakonom nije drugačije određeno, slijedeće usluge može pružati samo TA: › organiziranje, prodaja i provedba paket-aranžmana te posredovanje u prodaji paket-aranžmana; › omogućavanje kupnje putovanja u povezanom putnom aranžmanu; › organiziranje, prodaja i provedba izleta te posredovanje u prodaji izleta; › organiziranje, prodaja i provedba turističkih usluga u kongresnom turizmu; › prodaja, posredovanje i rezervacija usluga turističkih vodiča, voditelja putovanja, usluga u posebnim oblicima turističke ponude, usluga upravljanja plovnicama nautičara (skipera), ugostiteljskih usluga i usluga prijevoza; › prodaja i provedba usluga turističkog transfera; › zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija; › prihvata i ispraćaj gostiju te ostala asistencija gostima za vrijeme boravka; › izdavanje računa, naplata, obračun i uplate boravišne (turističke) pristojbe i drugih pristojbi, vođenje popisa gostiju putem sustava e-Visitor, prijava boravka te vođenje drugih evidencija temeljem posebnih propisa – u ime i za račun pružatelja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i/ili poljoprivrednom gospodarstvu.

Pored navedenih usluga, TA može pružati i usluge, koje osim agencije mogu pružati i druge pravne i fizičke osobe ako su registrirane za njihovo pružanje: › organiziranje i obavljanje usluga vezanih uz održavanje i čišćenje smještajnih objekata pružatelja ugostiteljskih usluga čiju uslugu posreduju; › posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage; › pružanje pomoći putnicima u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, isprava za lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nautičara te drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turističke ponude; › prodaja, posredovanje i rezervacija ulaznica za sve vrste priredbi, muzeje i dr. događanja; › prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije i sl.); › pružanje usluga u vezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima te pružanje mjenjačkih usluga sukladno posebnim propisima; › prodaja, posredovanje i rezervacija usluga iznajmljivanja vozila (*rent-a-car*, *rent-a-scooter* i sl.), letjelica i plovnicah objekata (*rent-a-boat*); › te agencijsko-pomorske usluge za prihvata i opremu jahti i brodica sukladno posebnim propisima.

? 4. U kojem slučaju turistička agencija mora imati poslovnicu?

Turistička agencija koja posluje na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa uz istodobnu fizičku prisutnost korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem obavlja svoju poslovnu djelatnost agencije, mora imati poslovnicu. Prostor poslovnice mora biti poslovne namjene, te sukladno Zakonu o gradnji (Nar. nov., br. 153/13., 20/17., 39/19. i 125/19.). mora imati uporabu dozvolu ili uvjerenje za uporabu (pravni akt koji potvrđuje da je građevina u cijelosti izvedena prema lokacijskog i građevinskoj dozvoli te da je proveden tehnički pregled kojim je utvrđeno da su zadovoljeni svi propisi i da ugrađena oprema i materijali imaju potrebne ateste), što treba ishoditi investitor odnosno vlasnik građevine. Ako se za poslovnicu iznajmljuje ili daje na leasing ili u zakup pojedinačna samostalna uporabna cjelina zgrade, tada takva samostalna uporabna cjelina mora imati važeći energetska certifikat dostupan na uvid najmoprimcu ili zakupcu prije sklapanja ugovora o iznajmljivanju, leasingu ili zakupu. Zakonom (više) nije propisana obveza ishođenja rješenja bilo kojeg upravnog tijela o ispunjavanju minimalnih tehničkih ili drugih uvjeta za poslovnicu TA, već je propisano da poslovni prostor poslovnice mora biti primjereno uređen za prijam korisnika usluga (o primjere-

nom uređenju poslovnog prostora odlučuje samostalno odgovorna osoba agencije).

? 5. Koje uvjete mora udovoljavati prostor stambene namjene u kojem se obavlja djelatnost Internet turističke agencije?

Iznimno, od pravila da TA mora imati poslovnicu u kojoj obavlja djelatnost, ona turistička agencija koja pruža usluge i ugovore sklapa jedino putem internetske stranice ili sličnog *online* sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge, ne mora imati poslovnicu, već može svoju poslovnu djelatnost obavljati i u prostoru stambene namjene. Prostor stambene namjene u kojem Internet turistička agencija obavlja djelatnost mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu, propisane posebnim propisima kojima se uređuje zaštita na radu.

Poseban propis kojim se uređuju uvjeti sigurnosti i zaštite na radu je Zakon o zaštiti na radu (Nar. ov., br. 71/14., 118/14., 154/14., 94/18. i 96/18.) i njegovi provedbeni propisi, od kojih se na prostor Internet agencije odnose: Pravilnik o izradi procjene rizika (Nar. nov., br. 112/14. i 129/19.) - prema kojem je potrebno za prostor stambene namjene koji se koristi za obavljanje poslova Internet turističke agencije izraditi procjenu rizika;³ Pravilnik o osposobljavanju iz zaštite na radu i polaganju stručnog ispita (Nar. nov., br. 112/14.) koji propisuje obvezu osposobljavanja radnika za rad na siguran način; Pravilnik iz zaštite na radu za mjesta rada (Nar. nov., br. 29/13.) - kojim su propisani zahtjevi vezano za sigurnost i zaštitu zdravlja koje trebaju ispunjavati prostor i prostorije u kojima se obavlja rad i zahtjeve za siguran rad; te Pravilnik o sigurnosti i zaštiti pri radu s računalom (NN br. 69/05) kojim se propisuju uvjeti sigurnosti i zaštite pri radu s računalom.

? 6. Smiju li dvije turističke agencije poslovati u istom prostoru?

Odredbom čl. 15.st.1. ZPUT propisano je da poslovnica turističke agencije mora biti zasebna poslovna cjelina u odnosu na druge prostore u istom objektu, a st.2. istog članka propisano je da iznimno od st.1.tog članka, poslovnica ne mora biti zasebna poslovna cjelina ako se nalazi u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima (npr. unutar trgovačkog centra), hotelima, sajamskim prostorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, zračnog, pomorskog, željezničkog prijevoza i sl.

Iz navedenog proizlazi da poslovnica turističke agencije mora biti zasebna poslovna cjelina u odnosu na druge prostore u istom objektu, te da stoga dvije turističke agencije, odnosno njihove poslovnice ne mogu poslovati u istom poslovnom prostoru, osim ukoliko se navedene poslovnice nalaze u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i sl.

? 7. Smije li turistička agencija pružati usluge izvan svoje poslovnice?

Djelatnici TA mogu izvan poslovnice u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima (trgovački centri), u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i sl. - uz suglasnost upravitelja tih objekata, ili na prostoru javne površine koji svojom odlukom

3 Procjena rizika je postupak kojim se utvrđuje razina opasnosti, štetnosti i napora u smislu nastanka ozljede na radu, profesionalne bolesti, bolesti u svezi s radom te poremećaja u procesu rada koji bi mogao izazvati štetne posljedice za sigurnost i zdravlje radnika.



odredi predstavničko tijelo općine/grada ili lučka uprava, neposredno putniku pružati (samo) slijedeće usluge: sklapati ugovore o izletu, obavljati prodaju i rezerviranje (bukiranje) usluga organiziranja putovanja na plovnom objektu nautičkog turizma; davati turističke obavijesti i promidžbeni materijal; te asistirati u dolasku/povratku putnika ili tijekom provedbe paket-aranžmana, izleta, turističkog transfera, kongresa, konferencija i sl. skupova. TA mora na mjestima pružanja tih usluga obvezno imati vidno istaknut natpis koji sadrži tvrtku i sjedište agencije. Iznimno, djelatnici TA mogu sklapati ugovore za vrijeme izleta koji je organizirala agencija s namjerom promocije ili prodaje usluga.

? 8. Može li turistička agencija imati poslovnicu unutar obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva u prostoriji u kojoj se obavljala prodaja poljoprivrednih proizvoda proizvedenih na tom gospodarstvu?

Prema mišljenju Ministarstva⁴ poslovnica TA može se nalaziti u prostoru obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva (OPG-a) primjereno uređenom za prijem korisnika uz uvjet da je prostorno odvojena od prostora namijenjenog prodaji poljoprivrednih proizvoda proizvedenih na tom poljoprivrednom gospodarstvu i da je vidno istaknuta tvrtka i naziv agencije.

? 9. Može li se turistička agencija u poslovnom prostoru poslovnog partnera u kojem se nalazi mjenjačnica i suvenirnica, postaviti svoj info štand i sklapati ugovore o izletu?

Prema mišljenju Ministarstva,⁵ nema zapreke da TA u objektu koji je mjenjačnica i suvenirnica, temeljem ugovora o podzakup poslovnog prostora postavi svoj info štand na kojem bi se sklapali ugovori o izletu, pod uvjetom da u tom slučaju na štandu istakne vidljiv natpis koji sadrži tvrtku i sjedište agencije. Međutim, ukoliko je riječ o info štandu koji bi se trajno postavio u tom prostoru u svrhu sklapanja ugovora o izletu, tada bi agencija bila dužna Ministarstvu dostaviti prijavu tog prostora (s navođenjem adrese prostora).

? 10. Mora li turistička agencija u svakoj poslovnici imati zaposlenog voditelja poslova?

TA ne mora imati zaposlenog voditelja poslovnice za svaku poslovnicu, već je dovoljno da ima najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova TA u punom radnom vremenu (neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora) koji mora ispunjavati uvjete propisane ZPUT za voditelja poslova, uključujući i agenciju koja pruža usluge samo preko interneta ili sličnog *online* sustava. Za voditelja poslova TA može se odrediti fizička osoba, državljanin Republike Hrvatske, državljanin drugih država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije koji ima najmanje završenu srednju školu i položen stručni ispit za voditelja poslova.

U slučaju opravdane spriječenosti (bolovanja, porodni dopust i sl.) ili prestanka radnog odnosa voditelja poslova TA, agencija može privremeno, ali ne duže od 6 mjeseci u 3 godine, za vršitelja tih poslova odrediti osobu koja ima najmanje završenu srednju školu. Iznimno, u uvjetima posebnih okolnosti, privremeni vršitelj poslova voditelja poslova TA može te poslove obavljati najduže 6 mjeseci od dana prestanka posebnih okolnosti. Posebne okolnosti podrazumijevaju 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. (primjerice, posebnim okolnostima smatra se razdoblje proglašenja i trajanja epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2. na području Republike Hrvatske).

Zakonom propisane dokazi o ispunjavanju uvjeta za voditelja poslova dostavljaju se Ministarstvu turizma zajedno s prijavom poslovanja nove turističke agencije ili obavijesti o promjeni voditelja poslova.

? 11. Mogu li učilišta koje obrazuju odrasle provoditi programe osposobljavanja odnosno usavršavanja za kvalifikacije voditelja u turističkim agencijama?

Člankom 18. st.2.t.3. ZPUT propisano je da voditelj poslova pored ostalih uvjeta mora imati i položen stručni ispit za voditelja poslova. Pravilnikom o stručnom ispitu za voditelja poslova u turističkoj agenciji (Nar. nov.,br. 81/19.) propisani su ishodi učenja koji se provjeravaju na stručnom ispitu za voditelja poslova u turističkoj agenciji (u daljnjem tekstu: stručni ispit), sastav ispitne komisije i načina polaganja stručnog ispita. Iz navedenog proizlazi da voditelj poslova turističke agencije može biti samo osoba koja, između ostalih uvjeta, ima položen stručni ispit za voditelja poslova u turističkoj agenciji pri Ministarstvu turizma.

Prema mišljenju Ministarstva turizma,⁶ nema zapreke da učilišta organiziraju programe za osposobljavanje/usavršavanje za kvalifikacije voditelja u turističkim agencijama sukladno propisima koji reguliraju obrazovanje odraslih, no osobe koje bi završile takav program neće moći obavljati poslove voditelja poslova turističke agencije bez položenog stručnog ispita za voditelja poslova.

? 12. Kojih se obveza mora pridržavati turistička agencija u svojem poslovanju?

Prilikom pružanja usluga, TA je dužna pridržavati se obveza kojih su se dužni pridržavati i svi drugi pružatelji usluga u turizmu: » objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na nekom drugom, putniku jasnom i razumljivom jeziku) i pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena; » za svaku izvršenu uslugu korisniku izdati račun, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje izdavanje i čuvanje računa; te » omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama (bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak) i putem pošte, i/ili telefaksa i/ili elektroničke pošte, u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana njegovog zaprimanja, a u svojim poslovnim prostorijama i na svojim mrežnim stranicama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od primitka pisanog prigovora. Oblik evidencije nije propisan, ali smatramo da bi ista trebala sadržavati svakako podatke o podnosiocu prigovora (imenu, prezimenu, adresi prebivališta ako je poznata), kratkom sadržaju prigovora, datumu zaprimanja prigovora i datumu dostave pisanog odgovora.

Pored navedenih obveza koje su zajedničke za sve pružatelje usluga u turizmu, TA je dužna: » na ulazu u poslovnicu odnosno drugi prostor u kojem posluje ili na drugom odgovarajućem mjestu ako se radi o građevini koja je zaštićeno kulturno dobro, vidno istaknuti naziv tvrtke i sjedište agencije; » na ulazu u poslovnicu vidno istaknuti radno vrijeme za rad s korisnicima usluga i pridržavati se istaknutog radnog vremena, a u slučaju internet agencije, na mrežnoj strani-

4 Kl. 334-01/18-01/24, Ur.br. 529-06-18-2 od 10.1.2018.

5 Kl. 011-03/18-03/17, Ur.br. 529-06-18-2 od 7.2.2018.

6 Kl. 011-03/19-02/34., Ur.br. 529-06-01-01/1-19-2 od 9.11.2019.

ci istaknuti radno vrijeme za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima agencije; » u svim pisanim promidžbenim materijalima u kojima nudi svoje usluge, kao i na svim poslovnim dokumentima i mrežnim stranicama vidljivo naznačiti: tvrtku i sjedište agencije, a uz naznaku predmeta poslova: „turistička agencija“ ili „putnička agencija“ može koristiti izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su „tours“, „travel“ i sl. ; » na svojim mrežnim stranicama objaviti na hrvatskom (može istodobno i na nekom drugom jeziku) opće informacije iz čl. 21. Zakona; » čuvati kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i bez njegova odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome ne smije priopćiti njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao ni imena njegovih suputnika; » prijevoz putnika povjeriti prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza (može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istodobno i registrirani prijevoznik). Ako TA organizira putovanje u paket-aranžmanu i izlet, dužne je i: » za svaku grupu od 15 do 75 putnika, tijekom cijelog putovanja, koristiti najmanje jednog voditelja putovanja koji ispunjava uvjete propisane ZPUT (ne mora, ali može, koristiti voditelja putovanja i za grupu manju od 15 putnika, ali ako ga koristi, mora ispunjavati Zakonom propisane uvjete za voditelja puta); » za pružanje usluga turističkog vodiča, koristiti usluge licenciranog turističkog vodiča; » pružati putniku predugovorne informacije iz čl. 25. Zakona za svaki izlet koji organizira, odnosno iz čl. 29. Zakona za svaki paket-aranžman koje je organizator ili prodavatelj; » za svaki paket-aranžman koji organizira osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod društva za osiguranje ili banke u RH ili državi ugovornici EGP-a; » s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman; i » pridržavati se svih obveza propisanim III. dijelom Zakona kojim se uređuju ugovori o putovanju u paket-aranžmanu i ugovori o povezanom putnom aranžmanu.

? 13. Odnosi li se obveza objavljivanja općih informacija na mrežnim stranicama samo na Internet agencije ili na sve turističke agencije?

Odredbom čl. 21. ZPUT propisano je da je TA dužna na način koji je neposredno i stalno dostupan putnicima i nadležnim tijelima državne na svojim mrežnim stranicama objaviti na hrvatskom jeziku (a istodobno može i na nekom drugom jeziku) informacije o: » svojoj tvrtki i sjedištu; imenu i prezimenu voditelja poslova; » svojstvu u kojem nastupa i ovlaštenja koja ima; » adresi e-pošte, broju telefona i telefaksa te radnog vremena za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima agencije; » brojem sudskog ili drugog javnog registra (npr. obrtnog registra) u koji je agencija upisana te podatke o registru; » OIB ili PDV ako je agencija obveznika plaćanja PDV-a; » pojedinostima o nadležnom tijelu čijem službenoj nadzoru podliježe djelatnost agencije; » jasne upute o načinu podnošenja prigovora odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe; » opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža ili opće uvjete TA čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge. Dakle, iz odredbe čl. 21. ZPUT-a nedvojbeno proizlazi da je svaka TA (a ne samo Internet TA) obvezna imati mrežnu stranicu i na njoj objavljivati podatke iz navedenog članka.

? 14. Koje nadležno tijelo treba navesti na mrežnoj stranici budući da agencije podliježu nadzoru raznih inspekcija (porezne, turističke, inspekcije rada i dr.)?

Nadležno tijelo kojem turističke agencije podliježu službenom nadzoru i čiji se podaci (naziv i adresa te podaci o kontaktu: telef. broj, broj faxes, e-mail adresa) trebaju navesti na svojim mrežnim stranicama agencije je Turistička inspekcija Državnog inspektorata, odnosno mjesno nadležna područna jedinica odnosno ispostava Državnog inspektorata. To proizlazi iz čl. 101. st.2. ZPUT-a kojim je propisano da inspeksijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona o njegovih provedbenih propisa, te pojedinačnih akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba kojim pružaju usluge u turizmu jesu nadležni turistički inspektori. Turistička inspekcija djeluje unutar Državnog inspektorata koji je ustrojen Zakonom o Državnom inspektoratu (Nar. nov., br. 115/18.).

Stoga, agencija je dužna na svojoj mrežnoj stranici naznačiti da podliježe inspeksijskom nadzoru Turističke inspekcije Državnog inspektorata, Zagreb, Šubićeva 29. Zagreb (e-mail za podnošenje prijava: prijave@dirh.hr)

? 15. Koje su usluge nautičkog turizma i tko ih može i uz koje uvjete pružati?

Nautički turizam (u nastavku: NT) spada u usluge u posebnim oblicima turističke ponude, a pod kojim se smatra plovidba i boravak turista (nautičara/putnika) na plovnim objektima (jahta, brodica ili brod) za osobne potrebe ili gospodarsku djelatnost, kao i boravak u lukama nautičkog turizma i nautičkom dijelu luka otvorenim za javni promet, radi odmora, rekreacije i krstarenja. Turističke usluge u NT su: usluge korištenja veza, prihvat i smještaj plovnih objekata s turistima-nautičarima ili bez turista-nautičara koji borave na njima; usluge čartera-usluge korištenja plovnih objekata s posadom ili bez nje, s pružanjem ili bez pružanja usluge smještaja i/ili prehrane, radi odmora, rekreacije i krstarenja nautičara; organiziranje putovanja u paket-aranžmanu ili izletu na plovnom objektu NT; prihvat, čuvanje i održavanje plovnih objekata na vezu u moru i na suhom vezu; uređenje i pripremanje plovnih objekata; i druge usluge za potrebe turizma.

Turističke usluge u nautičkom turizmu pružaju se u: » lukama NT – marinama; » drugim objektima za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata; » u nautičkom dijelu luka otvorenim za javni promet; i na plovnim objektima NT-a. Luke NT se razvrstavaju samo u vrstu Marina, a Drugi objekti za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata razvrstavaju se u slijedeće vrste: Nautičko sidrište, Nautičko privezište, Odlagalište plovnih objekata i Suha marina. Plovni objekti NT se razvrstavaju u vrste: Plovni objekti za izlete, Plovni objekti za krstarenje i Ribarska plovila. Od svih objekata u kojima se pružaju usluge NT, jedino se Marina kategorizira i to u 4 kategorije koje se označavaju sa 2, 3, 4. i 5 sidra (⚓). Pružatelj usluga u NT dužan je od nadležnog upravnog tijela⁷ ishoditi rješenje o ispunjavanju propisanih minimalnih uvjeta za svaku od vrsta objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata kao i za svaki

7 Nadležno upravno tijelo za provođenje postupka i donošenje rješenja o utvrđivanju vrste Nautičko sidrište, Nautičko privezište, Odlagalište plovnih objekata i Suha marina te za plovnih objekte NT je upravno tijelo Grada Zagreba odnosno upravno tijelo u županiji nadležno za poslove turizma, prema mjestu pružanja usluga (a kod plovnih objekata ili prema mjestu registracije plovnog objekta), a za provođenje postupka i donošenje rješenja o utvrđivanju vrste i kategorije Marine je Ministarstvo turizma odnosno Povjerenstvo kojeg imenuje ministar turizma.



plovni objekt, a za marinu, rješenje o ispunjavanju propisanih uvjeta za vrstu i kategoriju.⁸

Turističke usluge NT mogu pružiti trgovačka društva, zadruge i obrtnici registrirani za usluge NT te javne ustanove koje upravlja ju zaštićenim područjima prirode (na području kojim upravljaju), uz uvjet da su od nadležnog upravnog tijela ishodili rješenje o ispunjavanju propisanih minimalnih uvjeta za vrstu objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata (nautičko sidrište, suha marina, odlagalište plovila), a u slučaju marine i uvjete za kategoriju, te uvjeta za vrstu plovnih objekata NT. Napominjemo, da se odredbe čl. 6. st.1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje usluga NT.

? 16. Da li je potrebno za pružanje usluga čartera ishoditi rješenje o ispunjavanju minimalnih uvjeta za vrstu plovnog objekta sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu?

Iznimno od pravila propisanog čl. 87. st.1. ZPUT, da pružatelji turističkih usluga u nautičkom turizmu moraju od nadležnog upravnog tijela ishoditi ispunjavanju uvjeta za vrstu objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata (nautičko sidrište, suha marina, odlagalište plovila), a u slučaju marine i uvjete za kategoriju, te uvjeta za vrstu plovnih objekata NT, odredbom st. 11. istog članka propisano je, pravne i fizičke osobe (trgovačko društvo, zadruge i obrtnici) koje pružaju usluge čartera (usluge korištenja plovnih objekata s posadom ili bez posade, s pružanjem ili bez pružanja usluge smještaja i/ili prehrane, radi odmora, rekreacije i krstarenja nautičara) u skladu s posebnim propisima iz područja pomorstva kojim se propisuju uvjeti za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovnih objekata s ili bez posade te sa ili bez pružanja usluge smještaja gostiju na plovnom objektu, nisu dužni ishoditi rješenje o ispunjavanju propisanih uvjeta za pružanje usluga u NT sukladno ZPUT-u.

Poseban propis iz područja pomorstva na koji upućuje čl. 87.st.11. ZPUT je Pravilnik o uvjetima za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovila s ili bez posade i pružanje usluga smještaja gostiju na jahti ili brodici (u nastavku: plovilo) u unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru RH (Nar. nov., br. 42/17.). Ovim se Pravilnikom propisuju uvjeti pod kojim i način na koji charter kompanija može obavljati charter djelatnost. Charter kompanija je pravna osoba ili obrtnik koja je vlasnik plovila ili je od vlasnika ili korisnika temeljem pisanog ugovora preuzeo odgovornost za upravljanje plovilom i koja je preuzimanjem takve odgovornosti preuzela ovlasti i odgovornosti propisane ovim Pravilnikom i pozitivnim propisima RH koji se odnose na sigurnost plovidbe i zaštitu mora od onečišćenja. Charter djelatnost je iznajmljivanje plovila ili pružanje usluga smještaja na plovilu. Pod iznajmljivanjem plovila podrazumijeva se davanje na korištenje plovila krajnjem korisniku u svrhu razonode, sa ili bez posade, bez usluge smještaja gostiju, uz odgovarajuću, unaprijed utvrđenu i javno dostupnu naknadu, a pod pružanjem usluge smještaja, davanje na korištenje plovila krajnjem korisniku sa ili bez posade, na vremen-

ski period tijekom kojeg putnici noće na plovilu, uz odgovarajuću, unaprijed utvrđenu i javno dostupnu naknadu.

Da bi se trgovačko društvo ili obrtnik smatralo charter kompanijom te moglo baviti se charter djelatnosti, potrebno je u odgovarajućem registru (obrtnik - obrtnom, a trgovačko društvo i zadruga u - sudskom registru) upisati djelatnost "iznajmljivanja plovnih prijevoznih sredstava" te ispunjavati uvjete propisane navedenim Pravilnikom pri čemu nisu dužne ishoditi rješenje o ispunjavanju uvjeta za pružanje usluga NT sukladno ZPUT. Pored navedenog, charter kompanija je dužna imati prostor za prihvata gostiju u vlasništvu, zakupu ili ga koristiti temeljem koncesijskog odobrenje, s tim da se ta obveza na primjenjuje na charter kompanije koje pružaju usluge smještaja isključivo na jahtama s profesionalnom posadom. Što se tiče veza kao mjesta gdje se plovilo daje na korištenje krajnjem korisniku u RH, dodajemo da vez može biti: u luci otvorenoj za javni promet; na koncesioniranom području (marina, kamp i sl.); ili na mikrolokaciji, izvan luke otvorene za javni promet ili koncesioniranog područja, za čije je korištenje ishodeno koncesijsko odobrenje.

? 17. Smije li trgovačko društvo registrirano za usluge posredovanja, posredovati između državljana RH ili stranih državljana koji žele iznajmiti jedrilicu, katamaran ili motorni brod i charter agencije koja pruža uslugu najma brodova?

Usluge prodaja, posredovanja i rezervacija usluge u posebnim oblicima turističke ponude, u koje se ubrajaju i turističke usluge u nautičkom turizmu, mogu pružati samo turističke agencije, a turističke usluge u NT koje se odnose na pružanje usluga čartera - usluge korištenja plovnih objekata s ili bez posade, s ili bez pružanja usluge smještaja i/ili prehrane, a radi odmora, rekreacije i krstarenja nautičara mogu pružati i charter kompanije (obrtnik, trgovačko društvo ili zadruga registrirana za charter djelatnost).

Slijedom navedenog, samo turistička agencija i trgovačko društvo (kao i zadruga i obrtnik) registriran za charter djelatnost (charter kompanija) može pružati usluge prodaje, posredovanja i rezervacije vezano za pružanje usluge čartera.

? 18. Tko može i uz koje uvjete pružati usluge zdravstvenog turizma?

Turističkim uslugama zdravstvenog turizma smatraju se usluge organiziranja prijevoza, turističkog transfera i smještaja, kao i pojedinačne usluge ili kao organizirano putovanje, koje se pružaju korisnicima zdravstvenih usluga zdravstvenog turizma, a mogu iz pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici sukladno posebnim propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita,⁹ isključivo za korisnike svojih zdravstvenih usluga.

Prema propisima iz zdravstva, u djelatnosti zdravstvenog turizma mogu se pružati slijedeći oblici zdravstvenih usluga: a) medicinske usluge; b) lječilište usluge; i c) usluge medicinskog wellnessa. Pod **medicinskim uslugama** smatraju se preventivni dijagnostički i tera-

⁸ Vrste, minimalni uvjeti i kategorije marina, vrste minimalni uvjeti drugih objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata i uvjeti koje moraju ispunjavati te način kategorizacije marina propisani su Pravilnikom o kategorizaciji luke nautičkog turizma i razvrstavanju drugih objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata (Nar. nov., br. 120/19.), a vrste i minimalni uvjeti plovnih objekata nautičkog turizma, propisani su Pravilnikom o vrstama plovnih objekata nautičkog turizma (Nar. nov., br. 68/19.).

⁹ Zakon o zdravstvenoj zaštiti (Nar. nov., br. 100/18.). Prema tom Zakonu, zdravstveni turizam je pružanje zdravstvenih usluga – dijagnostičkih i terapijskih postupak, zdravstvene njege te postupaka medicinske rehabilitacije, uz pružanje usluga u turizmu (i/ili ugostiteljskih usluga). Ministar zdravstva donio je Pravilnik o pojedinim oblicima zdravstvenih usluga koje se pružaju u djelatnosti zdravstvenog turizma te standardima i normativima za njihovo obavljanje (Nar. nov., br. 79/19). Na zdravstvene radnike koji obavljaju zdravstvenu djelatnost u privatnoj praksi, kad je u pitanju pružanje zdravstvenih usluga u turizmu, primjenjuje se i odredba čl. 2b Pravilnika o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti (Nar. nov., br. 61/11., 128/12. i 124/15.).

pijski postupci, postupci zdravstvene njege te postupci medicinske rehabilitacije koji se pružaju u ordinacijama, zdravstvenim ustanovama i trgovačkim društvima za obavljanje zdravstvene djelatnosti. **Lječilišne usluge** su usluge kojima se pomoću prirodnih ljekovitih činitelja, uz postupke fizikalne rehabilitacijske medicine provodi preventivna zdravstvena zaštita, specijalističko-konzilijarna i bolnička rehabilitacija, a pružaju, temeljem rješenja ministra zdravstva u specijalnim bolnicama i lječilištima koji koriste prirodne ljekovite činitelje a nekoj (termomineralne vode, morska voda, peolidi, naftalan, klima) u nekoj od slijedećih vrsta: toplice, peloidno lječilište, talasoterapijsko lječilište, klimatsko lječilište i naftalinsko lječilište. **Usluge medicinskog wellnessa** smatraju se usluge kojima se uz primjenu preventivnih, medicinskih, dijagnostičkih i terapijskih postupaka te postupaka zdravstvene njege i medicinske rehabilitacije provode ciljani programi za očuvanje i unaprjeđenje sveukupnog zdravlja i kvalitete života, a mogu se pružati temeljem rješenja ministra zdravstva u zdravstvenim ustanovama i trgovačkom društvima za obavljanje zdravstvene djelatnosti. Zdravstvene ustanove i privatni zdravstveni radnici mogu pružati zdravstvene usluge u zdravstvenom turizmu samo izvan kapaciteta ugovorenih sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje. Zdravstveni radnici koji obavljaju zdravstvenu djelatnost u privatnoj praksi, a zdravstvene usluge u turizmu pružaju u radnom vremenu dužem od 8 sati tjedno, za obavljanje tih usluga dužni su imati zaposlenog još jednog dodatnog doktora iste struke te o pruženim zdravstvenim uslugama u turizmu voditi posebnu evidenciju, a jednom godišnje o pruženim zdravstvenim uslugama u turizmu dostaviti izvješće HZZO-u.

Usluge zdravstvenog turizma navedene pravne i fizičke osobe mogu pružati bez osnivanja turističke agencije, ali uz primjenu odredbi ZPUT koji se odnose na obvezu: zapošljavanja najmanje jednog voditelja poslova u punom radnom vremenu; isticanje oznake vrtke, sjedišta i radnog vremena na ulazu u poslovnicu odnosno poslovni prostor; objavljivanja na svojim mrežnim stranicama općih informacija iz čl. 21. Zakon; čuvanja poslovne tajne; povjeravanje prijevoza putnika licenciranom prijevozniku; korištenje usluga licenciranog turističkog vodiča i voditelja putovanja za svaku grupu od 15 do 75 putnika; objavljivanje predugovornih informacija o izletu iz čl. 25. odnosno za paket-aranžmane iz čl. 29. Zakona; te pridržavanja odredbi III dijela Zakona kojima se uređuju ugovori o putovanju u paket-aranžmanu i ugovori o povezanom putnom aranžmanu (osim na putovanja koja se sukladno čl. 27. ZPUT izuzimaju od primjene III dijela Zakona). Odredbe čl. 6. st. 1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje usluga zdravstvenog turizma.

? 19. Što su usluge u kongresnom turizmu, tko i uz koje uvjete ih može pružati?

Turističke usluge u kongresnom turizmu su usluge osmišljanja idejnih rješenja, planiranja, savjetovanja, promocije, registracije sudionika te sadržajne i tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja, a kada istodobno uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu, sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji.

Usluge kongresnog turizma mogu pružati samo TA i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, a iznimno, usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja, mogu pružati i ugostitelji u svojem ugostiteljskom objek-

tu. Organizator kongresa, događanja ili sl. skupa može bez angažiranja TA organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike ako se trošak njihova sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora ili sponzorstva, donacije i sl., bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika, uz uvjet da sudionik kongresa, događanja ili sl. skupa ne može snositi troškove svoga sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili sl. Taj organizator može na svojim mrežnim stranicama davati informacije o smještaju i prijevozu, ali ne može iste usluge posredovati. Odredbe čl. 6. st. 1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje usluga kongresnog turizma.

Ističemo da se pružanje turističkih usluga u kongresnom turizmu ne smatra organizacija kongresa, događanja ili sl. skupova ako oni ne uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji.

? 20. Što je turistički transfer i tko ga može obavljati?

Turističkim transferom smatra se usluga koja se ugovara za poznatog putnika (korisnika usluge), a koja se sastoji od organiziranja turističke asistencije i prijevoza putnika i njegove prtljage između mjesta pružanja različitih usluga putovanja, a osobito između putničkih terminala (kolodvora i luka kopnenog, pomorskog, riječnog i zračnog prijevoza) i smještajnih objekata (npr. hotela, apartmana) u dolasku i/ili povratku, između smještajnih objekata, odnosno do ili od mjesta pružanja neke druge ugovorene ugostiteljske i turističke usluge.

Usluge turističkog transfera mogu pružati trgovačka društva, zadruge i obrtnici registrirani za usluge transfera odnosno prijevoz putnika i koji posjeduje licenciju za prijevoz putnika, a svojim osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima kao prijevoz za vlastite potrebe uz uvjete propisane čl. 23. ZPUT i: » turističke agencije; » javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjem prirode – na području kojim upravljaju; » pružatelji usluga u zdravstvenom turizmu – za korisnike svojih zdravstvenih usluga; » ugostitelji - za potrebe svojih gostiju kojima pružaju usluge smještaja; » te poljoprivrednici upisani u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava – za goste koji koriste usluge smještaja u objektu na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu. Odredbom čl. 23. Zakona, pored ostalog propisano je da za vrijeme obavljanja prijevoza putnika u sklopu putovanja u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu u vozilu se kod vozača treba nalaziti odgovarajući nalog za prijevoz (putni list i sl.), koji je vozač dužan dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika (inspektor cestovnog prometa i policijskom službeniku).

Bitno obilježje turističkog transfera je da je to usluga za poznatog putnika i da se sastoji od usluge prijevoza i asistencije te počinje i završava na mjestu na kojoj završava ili počinje neka druga usluga putovanja. Većina transfera obavlja se u cestovnom prometu osobnim vozilom kategorije M1 kapaciteta 4 + 1 do najviše 5 + 1 putničko sjedalo, za koji prijevoz Zakonom o cestovnom prijevozu (Nar. nov., br. 41/18.) nisu propisani dodatni uvjeti. Pravilnikom o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja cestovni prijevoz i prijevozi za vlastite potrebe (Nar. nov., br. 50/18. i 56/19) propisani su za osobna vozila kategorije M1 kapaciteta (7 + 1 do najviše 8 + 1 putničko mjesto) kojima se obavlja vlastiti prijevoz putnika u cestovnom prometu slijedeći uvjeti: na vjetrobranskom staklu mora biti istaknut natpis

“Prijevoz za vlastite potrebe” na način da je vidljiv izvana; vozilo mora imati istaknuto na vanjskim bočnim stranama natpis ispisan slovima veličine ne manje od 15 mm oznaku imena i prezimena te prebivališta - za prijevoznika fizičku osobu odnosno obrtnika, odnosno naziv i sjedište pravne osobe - za prijevoznika u statusu trgovačkog društva i zadruga, a koji podaci moraju biti identični prijavi prijevoza za vlastite potrebne kod upravnog tijela u županiji odnosno Gradu Zagrebu nadležnom za poslove cestovnog prometa.

? 21. Koje se usluge smatraju turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma, tko ih može i uz koje uvjete pružiti?

Turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma smatraju se aktivnosti na kopnu, vodi i zraku, na otvorenom ili neuređenom prirodnom okruženju ili u posebno uređenim i opremljenim mjestima koje zbog svojih specifičnosti predstavljaju rizik od ozljeda i njihovih posljedica za korisnika. Popis aktivnosti koje se smatraju turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma u smislu ZPUT utvrđuje i na svojoj mrežnoj stranici objavljuje Hrvatska gospodarska komora.¹⁰

Turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma mogu pružiti trgovačka društva, zadruga i obrtnici registrirani za pružanje tih usluga, javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjem prirode i druge javne ustanove u okviru svoje osnovne djelatnosti i u skladu s aktom o osnivanju i statutom, poljoprivrednici koji sukladno posebnom propisu kojim se uređuje poljoprivreda obavljaju poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu,¹¹ ovlaštenici za ribolov, ovlaštenici za akvakulturu, lovoovlaštenici i šumoposjednici u šumama kojih su vlasnici ili posjednici te fizičke osobe - građani

Pružatelji turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma dužni su: > odgovarajuću opremu za pružanje usluga, uz deklaraciju ovlaštenih proizvođača ili atestiranu prema važećim standardima, držati u ispravnom stanju, a opremu upotrebljavati prema uputama proizvođača; > prilikom nuđenja usluga navesti koju osobnu opremu za sigurnu realizaciju aktivnosti mora imati sam korisnik, a koju će u okviru cijene usluge osigurati pružatelj usluge; > prije započinjanja usluge, istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno upoznati korisnike usluga s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti; > osigurati korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i staviti mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravatelju u RH ili državi ugovornici EGP ili Švicarskoj Konfederaciji; > za pružanje usluga angažirati osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje odnosno certifikat (popis potrebnih uvjerenja/certifikata za svaku aktivnost objavljuje na svojoj mrežnoj stranici Hrvatska gospodarska komora) kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine za obavljanje pojedine aktivnosti; > te ispunjavati posebne uvjete ako su za pojedinu aktivnost

10 Prema popisu objavljenom na mrežnoj stranici HGK (<https://www.hgk.hr/s-turizam/turisticke-usluge-aktivnog-i-pustolovnog-turizma-popis-aktivnosti>) turističke usluge pustolovnog i aktivnog turizma su: kanuing (canoeing); kanjoniranje (canyoning); špiljarenje (caving); slobodno penjanje (sportskih smjerova); višedružnaca i Deep water solo-penjanje iznad mora); biciklizam; planinarenje (walking, hiking, trekking, ferrata); jahanje; kajak po moru; veslanje na dasci (Stand up paddling); rafting i INLine Raft; Zipline; aktivnosti u okviru adrenalinskih parkova; padobransko jedrenje/parajedriličarstvo (Paragliding/parasailing); skakanje s užetom (Bungee jumping); i Kitgesurfing/Kiteboarding. Na istoj mrežnoj stranici dostupan je i popis uvjerenja i certifikata potrebnih za svaku od navedenih aktivnosti.

11 Posebni propis kojim se uređuje djelatnost poljoprivrede je Zakon o poljoprivredi (Nar. nov., br. 118/18), a u odnosu na obiteljska poljoprivredna gospodarstva Zakona o obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu (Nar. nov., br. 29/18. i 32/19.)

utvrđeni (posebni uvjeti mogu se odnositi na opseg i razinu osposobljenosti osoba koje pružaju usluge, sredstava komunikacije, opremu, pribor za pomoć, nazočnost hitne medicinske pomoći ovisno o broju sudionika te nazočnost nadležne službe spašavanja ovisno o procjeni rizika i sl.). Za aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma koje se provodi u planinama i na nepristupačnim prostorima, organizator i/ili osobe koje ih izvode dužni su izraditi procjenu rizika, planove i procedura otklanjanja opasnosti za svaku vrstu aktivnosti i lokaciju na kojoj se usluga pruža. Pružatelj usluga može odbiti pružiti uslugu maloljetniku, kao i drugim osobama za koje je procjenom rizika utvrđeno da bi izvoženje aktivnosti za te osobe bilo rizično, ili ako korisnik nema odgovarajuću opremu koju je sukladno prethodnoj obavijesti bio dužan sam osigurati.

Odredbre čl. 6. st. 1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje aktivnog i pustolovnog turizma.

? 22. Koje se usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu smatraju turističkim uslugama?

Turističkim uslugama oje u svrhu odmora i rekreacije turista na svom poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu mogu pružiti poljoprivrednici, ovlaštenici za ribolov i akvakulturu, lovoovlaštenici i šumoposjednici, smatraju se: > poljoprivredne, šumarske, ribarske, edukativne i slične aktivnosti: > omogućavanje sudjelovanja u poljoprivrednim aktivnostima kao što su berba voća i povrća, ubiranje ljetine i sl.; > omogućavanje sudjelovanja u aktivnostima akvakulture kao što su hranidba vodenih organizama, čišćenje uzgojnih instalacija, izlov vodenih organizama, prezentacija uzgoja vodenih organizama i sl.; > lov i ribolov te prezentacija načina lova i ribolova; > vožnja kočijom, čamcem, biciklom, jahanje, pješčenje i sl. aktivnosti; > aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma uz uvjete sukladno odredbama ZPUT kojim se propisuju uvjeti za opremu i sredstava kojima se pružaju usluge aktivnog i poslovnog turizma; > iznajmljivanje prostora, sredstava, pribora i opreme za pojedinu aktivnost ili prostora za izlet i piknik; > provođenje programa kreativnih i edukativnih radionica vezanih za poljoprivredu, akvakulturu, tradicijske obrte i sl.; > prezentacija poljoprivrednog gospodarstva, lovišta i šuma te prirodnih i kulturnih vrijednosti u okviru njih; te > posjeti etnobjekta i sl.

Na poljoprivrednom gospodarstvu (OPG-u) za goste koji koriste usluge smještaja sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (Nar. nov., br. 85/15., 121/16., 99/18. i 25/19.), mogu se pružiti usluge izleta i turističkog transfera, najviše za 50 turista istodobno, uz ispunjavanje uvjeta propisanih za turističku kad obavlja prijevoz osobnim sredstvima za vlastite potrebe (tijekom obavljanja prijevoza u vozilu se kod vozača treba nalaziti odgovarajući nalog za prijevoz) i korištenje usluge licenciranog turističkog vodiča, a za putovanje za svaku grupu od 15 do 50 turista koristiti voditelja putovanja koji ispunjava uvjete propisane za voditelja putovanja.

Odredbre čl. 6. st. 1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku



usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje navedenih usluga.

? 23. Tko može i uz koje uvjete može pružati usluge turističkog ronjenja?

Usluge turističkog ronjenja mogu pružati trgovačka društva, a druge i obrtnici i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjem prirode na svom području, registrirani za djelatnosti podvodne aktivnosti.

Turističkim ronjenjem smatra se ronjenje namijenjeno turistima roniocima u svrhu rekreacije i razgledavanje podmorja, a naročito: » organizirano ronjenje; » vođeno ronjenje; organiziranje posebnih urova i tečajeva ronjenja; » prijevoz turista ronioca na ronilačku lokaciju; » prihvat, čuvanje i održavanje ronilačke opreme turista; » iznajmljivanje ronilačke opreme (opreme za disanje pod vodom, ronilačko odijelo i sl.); » punjenje posuda pod tlakom dišnim plinom za potrebe turista; » i druge slične usluge za potrebe turista. Na pružanje usluga organiziranog i vođenog ronjenja, organiziranje probnih urona i tečajeva ronjenja, prijevoza turista ronioca i održavanja ronilačke opreme turista odgovarajuće se primjenjuju odredbe čl. 92. ZPUT koje se odnose na ispravnost i korištenje opreme za pružanje usluga aktivnog i pustolovnog turizma te uvjeta pod kojim se te usluge mogu pružati

Pružatelj usluga može uslugu organiziranog i vođenog ronjenja pružati samo onoj osobi koja je završila tečaj osposobljenosti za ronjenje. Odredbe čl. 6. st.1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje usluga turističkog ronjenja.

? 24. Uz koje uvjete se mogu pružati rent-a-car usluge ?

Rent-a-car je usluga iznajmljivanja osobnih vozila bez vozača koje mogu pružati trgovačka društva, zadruge i obrtnici registrirani za pružanje rent-a-car usluga, pod u uvjetima propisanim odredbama ZPUT-a i (glede tehničke ispravnosti vozila i pravila prometa na cestama te osiguranja vozača i putnika u vozilu) posebnim propisima kojima se uređuje sigurnost prometa na cestama i osiguranje vozila.

Sukladno ZUT-u, pružatelj rent-a-car usluge dužan je: » imati registriranu djelatnost najma vozila (rent-a-car); » sva vozila registrirati i osigurati sukladno posebnim propisima kojima se regulira registracija i osiguranje, uključujući i osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja prilikom iznajmljivanja vozila bez vozača; » imati najmanje jedan poslovni prostor koji može biti: poslovnica uređena za prijam putnika, kiosk u kojem se ili iz kojeg se pružaju usluge ili poslovni prostor iz kojeg se pružaju usluge (šalter) odnosno pult ako se isti nalaze u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima (trgovački centri), u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i sl.; » imati osigurana parkirališna mjesta za primopredaju vozila; » te sklopiti s putnikom ugovor o najmu vozila koji obvezno mora sadržavati podatke o pružatelju i korisniku usluge, iznajmljivom vozilu, predviđenom trajanju najma i pravima i obvezama ugovornih strana.

Odredbe čl. 6. st.1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje rent-a-car usluga.

Posebni propisi kojima se uređuje sigurnost prometa na cestama čijih se uvjeta moraju pridržavati pravne i fizičke osobe koje pružaju rent-a-car uslugu su Zakon o sigurnosti prometa na cestama¹² i njegovi prateći provedbeni propisi, a posebice Pravilnik o registraciji i označavanju vozila (Nar. nov., br. 130/17.). Vezano uz te propise, osobna vozila koja su predmet iznajmljivanja te njihova oprema i uređaji moraju udovoljavati tehničkim uvjetima propisanim za vozila u cestovnom prometu i na vozilima moraju obavljati propisani tehnički pregled. Posebni propis kojima se regulira osiguranje vozila je Zakon o obveznim osiguranjima u prometu¹³ te su sukladno tom Zakonu, vlasnici rent-a-car vozila dužni prije uporabe vozila u prometu, s društvom za osiguranje sklopiti ugovor o osiguranju vozača i putnika od posljedice nesretnog slučaja i od odgovornosti za štete nanese trećim osobama (osiguranje od automobilske odgovornosti) te ga obavljati sve dok je vozilo u prometu. Društvo za osiguranje dužno sklopiti ugovor o osiguranju sukladno tom Zakonu i uvjetima osiguranja. Dodajemo kako je kasko osiguranje vrst dobrovoljnog osiguranja i ne spada u obvezna osiguranja vozila.

? 25. Tko može iznajmljivati opremu za sport i rekreaciju turistima?

Usluge iznajmljivanja opreme za sport i rekreaciju turistima (sandolina, dasaka za jedrenje, bicikla na vodi, suncobrana, ležaljki i sl.) mogu pružati: trgovačka društva, zadruge i obrtnici registrirani za pružanje ovih usluga; javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjem prirode; druge javne ustanove u okviru svoje osnovne djelatnosti i u skladu s aktom o osnivanju i svojim statutom; poljoprivrednici, ovlaštenici za ribolov ili akvakulturu, lovoovlaštenici i šumoposjednici - kad pružaju turističke usluge na svom poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, šumi i ribolovnom turizmu.

Pružatelji usluga iznajmljivanja opreme za sport i rekreaciju ne moraju ishoditi posebno rješenje o pružanju ovih usluga, ali su dužni korisnika usluga osigurati od posljedica nesretnog slučaja, sklapanjem ugovora s osiguravateljem u RH ili drugoj državi ugovornici EGP i Švicarske konfederacije. Ukoliko je posebnim propisima propisano, potrebno je ishoditi koncesijsko odobrenje za korištenje pomorskog dobra u svrhu pružanja navedenih usluga. Odredbe čl. 6. st.1 ZPUT koje se odnose na objavu uvjeta, sadržaja i cijena svake pojedinačne usluge na hrvatskom jeziku (može istodobno i na drugom stranom jeziku) te pridržavanja tih uvjeta, izdavanja računa sukladno poreznim propisima i omogućavanju korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora, primjenjuju i na pružatelje navedenih usluga.

? 26. Koje usluge u turizmu mogu pružati fizičke osobe - građani?

Fizičke osobe – građani mogu bez ishođenja rješenja, uz uvjete propisane ZPUT-om pružati usluge: voditelja poslova turističke agencije, voditelja putovanja, turističkog animatora i turističkog predstavnika te pružati usluge pustolovnog i aktivnog turizma, kao i turističke usluge na OPG-u i u šumi šumoposjednika. Uz uvjete propisane ZPUT-om, fizička osoba - građanin može pružati usluge turističkog vodiča samo kroz neki od oblika poslovanja sukladno posebnim propisima ili kako zaposlenik putem ugovora o radu ili ugovora o djelu ili ugovora o

¹² Zakon o sigurnosti prometa na cestama (Nar. nov., br. 67/08., 48/10.-Odl. Ust.s., 74/11., 80/13., 158/13.-Odl.Ust.s., 92/14., 64/15., 108/17. i 70/19.).

¹³ Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Nar. nov., br. 151/05., 36/09., 75/09., 76/13. i 152/14.).

? 27. Što su usluge turističkog vodiča te tko, i uz koje uvjete može biti turistički vodič?

Usluge turističkog vodiča su usluge pokazivanja i stručnog tumačenja prirodnih ljepota i vrijednosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legendi o tim događanjima i ličnostima, gospodarskim i političkim tijekovima i zbivanjima. Usluge turističkog vodiča može pružati državljanin RH i državljanin EGP-a i Švicarske konfederacije, a iznimno i državljanin treće države, ali ako ima prijavljeno prebivalište u RH – koji ispunjavaju uvjete za turističkog vodiča propisanog ovim Zakonom. Turistički vodič druge države članice EGP i Švicarske Konfederacije može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na području RH sukladno posebnom propisu kojim se uređuju uvjeti za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacije za pružanje usluga turističkih vodiča,¹⁴ osim na ii u zaštićenim cjelinama (lokalitetima).

Fizička osoba koja namjerava pružati usluge turističkog vodiča nakon stupanja na snagu posljednje novele ZPUT-a (Nar. nov., br. 42/20) odnosno nakon 8.4.2020., dužna je od nadležnog upravnog tijela¹⁵ ishoditi o ispunjavanju uvjeta za pružanje usluga turističkog vodiča, a koje će mu se na njegov zahtjev izdati nadležno upravno tijelo ako ispunjava slijedeće uvjete: da ima najmanje završenu srednju školu; da ima položen stručni ispit za turističkog vodiča (opći dio i u odnosu na posebni lokalitet posebni dio); i da zna jezik na kojem će pružati usluge razine B2 prema Zajedničkom Europskog referentnom okviru u razumijevanju i govoru i poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje usluga turističkog vodiča.

Nakon stupanja na snagu iste novele ZPUT, odnosno nakon 8.4.2020., turistički vodiči više ne mogu pružati usluge turističkog vodiča u slobodnom zanimanju već isključivo kroz neki od oblika poslovanja sukladno posebnim propisima (primjerice sukladno Zakonu o obrtu kroz otvaranje obrta) ili kao zaposlenik putem ugovora o radu ili ugovora o djelu ili ugovora o obavljanju studentskih poslova i sl.

Turistički vodiči koji su do 8.4.2020. pružali ugostiteljske usluge temeljem izdanih rješenja o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča, nisu dužni ishoditi rješenje o ispunjavanju uvjeta za pružanje usluga turističkog vodiča, već nastavljaju pružati usluge temeljem prethodnog rješenja o odobrenju, ali su obvezni usluge pružati kroz neki od oblika poslovanja sukladno posebnim propisima (u obrtu, putem ugovora o radu ili ugovora o djelu ili ugovora o obavljanju studentskih poslova i sl.).

? 28. Koje su uvjeti za voditelja putovanja, turističkog animatora i predstavnika?

Voditelj putovanja obavlja operativno-tehničke poslove u vođenju i praćenju turista tijekom putovanja, a mora imati najmanje završenu srednju spremu te prilikom pružanja usluga, na vidljivom mjestu nositi oznaku s naznakom „voditelj putovanja“ i svojim imenom i prezimenom. **Turistički animator** osmišljavanja i izvodi programe provođenja slobodnog vremena turista, a koji se odnose na rekreativne i zabavne sadržaje. Zakonom nisu propisani uvjeti za pružanje tih usluga. **Turistički predstavnik** u određeno putovanja predstavlja TA koja organizira putovanje (paket-aranžman) pred davateljima usluga i klijentima, te s tim u svezi: štiti interese i prava putnika i

organizatora putovanja kod davatelja usluga; pruža obavijesti i upute putnicima kod izvršenja programa putovanja i dodatnih usluga; u ime i za račun organizatora putovanja za korisnike paket-aranžmana pribavlja dodatne usluge (izlete, kulturne i sportske priredbe i sl.) predviđene utvrđenim programom putovanja, a prema dobivenim ovlaštenjima; obavlja i druge poslove za zaštitu interesa putnika i organizatora putovanja. Prilikom pružanja usluga mora imati kod sebe ugovor o turističkom predstavljanju.



Telefon za konzultacije

01/ 48 36 046

01/ 49 21 739

(isključivo putem PIN-a)

Ponedjeljkom i četvrtkom
od 11.00 do 15.30 sati,
utorkom, srijedom i petkom
od 8.30 do 13.00 sati.

¹⁴ Zakon o reguliranju profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija (Nar. nov., br. 82/15., 70/19. i 47/20.) te Pravilnik o priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija turističkog vodiča i voditelja poslova turističke agencije (Nar. nov., br. 58/19. i 28/20).

¹⁵ Upravno tijelo nadležno za donošenje rješenja je upravno tijelo Grada Zagreba odnosno upravno tijelo u županiji nadležno za poslove turizma.

