

Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu

ZAKON O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU (Narodne novine, broj 130/17)

TURISTIČKA AGENCIJA

1. Koji su uvjeti i način registracije turističke agencije?

Turistička agencija dužna je prije početka pružanja usluga dostaviti Ministarstvu turizma obavijest o početku pružanja usluga koja sadrži podatke o tvrtki i sjedištu turističke agencije, njezinu osobnom identifikacijskom broju, adresi svakog prostora u kojem se pružaju usluge, voditelju poslova, ispunjavanju uvjeta voditelja poslova te dostaviti dokaze o istom, a svaku promjenu navedenih podataka prijaviti i dostaviti dokaze o istom u roku od osam dana od nastale promjene. Osim obavijesti i dokaza turističke agencije organizatori paket aranžmana dužne su Ministarstvu dostaviti podatke i dokaz o ispunjavanju obveze zaštite u slučaju nesolventnosti i osiguranju od odgovornosti. Obavijest se dostavlja na adresu: Ministarstvo turizma, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb ili elektroničkim putem ispunjavanjem obrasca [Upisnik turističkih agencija](#).

Naime, turistička agencija koja organizira putovanje dužna je za svaki paket-aranžman osigurati jamčevinu kod banke ili društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora, i to u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa ili bankarske garancije, radi naknade putniku plaćene cijene putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije izostanu usluge putovanja i troškova koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja putničke agencije za povratak putnika u mjesto polaska, te putniku prilikom uplate iznosa za turistički paket-aranžman izdati potvrdu o osiguranju jamčevine koja mu omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu prema banci ili društvu za osiguranje.

Do stupanja na snagu članka 53. Zakona o pružanju usluga u turizmu turistička agencija koja organizira paket-aranžman dužna je 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.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 13., 123.)

2. Pod kojim uvjetima može poslovati turistička agencija koja pruža usluge turističke agencije samo putem internetskih stranica ili sličnog online sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru?

Turistička agencija koja pruža usluge turističke agencije samo putem internetskih stranica ili sličnog online sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge pruža usluge pod istim uvjetima kao i „obična“ turistička agencija, osim što takva agencija može pružati uslugu i u prostoru stambene namjene, koji mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima kojima se uređuje zaštita na radu.

Napominjemo da se sve odredbe koje se odnose na poslove turističke agencije propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu (osiguranje, jamčevina, odgovornost prema korisnicima usluga) uz odgovarajuću primjenu Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14 i 110/15) i Zakona o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, 173/03, 67/08, 36/09, 130/11 i 30/14), primjenjuju i na turističku agenciju koja posluje jedino na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem internetskih stranica ili sličnog online sustava za prodaju uključujući telefonsku službu.

Turistička agencija koja posluje na taj način mora također dostaviti Ministarstvu turizma obavijest o početku pružanja usluga.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 13., 14.)

3. Mora li poslovnica turističke agencije biti u prostoru poslovne namjene?

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 mora imati poslovni prostor primjereno uređen za prijam korisnika usluga (poslovnica).

Samo turistička agencija koja posluje jedino na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem internetskih stranica ili sličnog online sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju djelatnost, može svoju poslovnu djelatnost obavljati i u prostoru stambene namjene, koji mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima kojima se uređuje zaštita na radu.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 14.)

4. Mora li turistička agencija koja posluje putem interneta istaknuti obavijest o radnom vremenu te mora li voditelj poslovnice takve agencije biti zaposlen u punom radnom vremenu?

Turistička agencija mora na svojim mrežnim stranicama istaknuti radno vrijeme za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije

Turistička agencija mora imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 16., 21.)

5. Uporaba tvrtke turističke agencije?

Trgovačko društvo, podnositelj obavijesti o početku pružanja usluga turističke agencije, mora u tvrtki imati naznaku „turistička agencija“, što dokazuje rješenjem o upisu u trgovački registar. U smislu članka 7. točke 21. Zakona o pružanju usluga u turizmu turistička agencija može biti i organizacijska jedinica trgovačkog društva sukladno posebnom propisu. Člankom 20. stavkom 2. cit. Zakona propisano je da u tvrtki turistička agencija može, uz naznaku kojom se obilježava ime turističke agencije, koristiti i izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su: »tours«, »travel« i slično, a stavkom 4. toga članka propisano je da je turistička agencija dužna je u svim pisanim promidžbenim materijalima u kojima nudi svoje usluge, kao i na svim poslovnim dokumentima i mrežnim stranicama vidljivo naznačiti tvrtku i sjedište turističke agencije te naznaku »turistička agencija« ili »putnička agencija«, na hrvatskom jeziku, a može ih istodobno naznačiti i na nekom drugom jeziku.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 20., 21.)

6. Pod kojim uvjetima se mogu pružati usluge u kongresnom turizmu?

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 mogu pružati samo turističke agencije i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, pod uvjetima propisanim Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Iznimno usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja mogu pružati i ugostitelji u svom ugostiteljskom objektu.

Organizator kongresa, događanja ili sličnog skupa može bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike ako se trošak njihova sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora ili sponzorstava, donacija i slično, bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika. Sudionik takvog kongresa, događanja ili sličnog skupa ne može snositi troškove svoga sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili slično.

Pružanjem turističkih usluga u kongresnom turizmu ne smatra se organizacija kongresa, događanja ili sličnih skupova, a koji ne uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji.

(Zakona o pružanju usluga u turizmu, članak 91.)

7. Pod kojim uvjetima mogu udruge organizirati putovanja (paket aranžmane i izlete)?

Sindikati i udruge mogu radi ostvarivanja svojih ciljeva i zadataka utvrđenih njihovim statutom ili drugim općim aktom o osnivanju pružati usluge organizacije putovanja (paket-aranžman i izlet) isključivo za svoje članove, s tim da paket-aranžman može trajati do dva dana, uključujući jedno noćenje. Sindikati, udruge i vjerske zajednice mogu organizirati putovanje najviše tri puta godišnje bez svrhe stjecanja dobiti.

Međutim ukoliko bi udruga pored organiziranja susreta organizirala i paket-aranžmane, u trajanju dužem od propisanog ili izlet, u tom slučaju bi se radilo o pružanju usluga turističke agencije.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 62.)

8. Pod kojim uvjetima može turistička agencija organizirati prijevoz putnika u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera?

Turistička agencija je dužna prijevoz putnika povjeriti prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza, a može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istodobno i prijevoznik. Iznimno, turistička agencija može prijevoz putnika u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera obavljati osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza. 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, koji je vozač dužan dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 23.)

VODITELJ POSLOVA

1. Koje uvjete mora ispunjavati voditelj poslova?

Voditelj poslova je državljanin Republike Hrvatske, državljanin drugih država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije koji mora imati najmanje završenu srednju školu, aktivno znati najmanje jedan svjetski jezik (razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru) i

poznavati još jedan svjetski jezik (razine A2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru) te poznavati hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova voditelja poslova, imati položen stručni ispit za voditelja poslova, imati jednu godinu radnog iskustva na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim sličnim poslovima u turizmu (Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 18.).

Uvjeti za davanje suglasnosti Ministarstva turizma stranim državljanima koji nisu državljani država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, a koji u Republici Hrvatskoj imaju registrirano vlastito trgovačko društvo ili obrt za pružanje usluga turističke agencije ili imaju odobren stalni boravak u Republici Hrvatskoj za voditelja poslova:

Prema članku 18. stavku 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu strani državljanin, koji nije državljanin države ugovornice Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, radi ishođenja suglasnosti Ministarstva turizma za obavljanje poslova voditelja poslova treba dostaviti pisani zahtjev (nema obrasca), kojem trebaju biti priloženi sljedeći dokazi o ispunjavanju propisanih uvjeta:

- preslika izvoda iz trgovačkog registra da u Republici Hrvatskoj ima vlastito trgovačko društvo, registrirano za pružanje usluga turističke agencije ili preslika iskaznice o odobrenom stalnom boravku u Republici Hrvatskoj,
- preslika putovnice,
- preslika svjedodžbe o posjedovanju najmanje srednje stručne spreme,
- dokaz o aktivnom znanju najmanje jednog svjetskog jezika (razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru) i poznavanju još jednog svjetskog jezika (razine A2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru) te poznavati hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova voditelja poslova
- preslika uvjerenja o položenom stručnom ispitu za voditelja poslova,
- dokaz o radnom iskustvu na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim odgovarajućim poslovima u turizmu,
- 20,00 kn upravne pristojbe (u biljezima) sukladno Tar.br. 4. Zakona o upravnim pristojbama (Narodne novine, broj 8/17).

Ukoliko su na stranom jeziku dokazi trebaju biti prevedeni na hrvatski jezik od ovlaštenog sudskog tumača za taj jezik.

2. Što se smatra odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim odgovarajućim poslovima u turizmu u smislu udovoljavanja uvjetu propisanog radnog iskustva za voditelja poslova?

Odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim sličnim poslovima u turizmu smatraju se poslovi čiji opseg poslova radnog mjesta uključuje poslove istovrsne poslovima voditelja poslova. Prvenstveno, složeniji i odgovorniji poslovi u svezi sa organiziranjem ili realizacijom usluga u turizmu i ugostiteljstvu te drugi slični poslovi. Smatramo da se odgovarajućim poslovima mogu smatrati poslovi u području turizma čiji opis poslova radnog mjesta uključuje poslove istovrsne poslu voditelja poslova (npr. složeniji odnosno odgovorniji poslovi u turističkoj agenciji, trgovačkim društvima ili obrtima koji pružaju ugostiteljske usluge smještaja, turističke usluge u ostalim oblicima turističke ponude ili pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i sl.), a što se dokazuje potvrdama poslodavaca odnosno rješenjem iznajmljivača.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 18.).

3. Može li se radno iskustvo stečeno u inozemstvu prihvatiti kao dokaz o ispunjavanju uvjeta radnog iskustva za voditelja poslova?

Radno iskustvo stečeno u inozemstvu moglo bi se prihvatiti kao dokaz o ispunjavanju uvjeta radnog iskustva za voditelja poslova, ako je stečeno radom na odgovarajućim poslovima u turizmu u propisanom trajanju. Smatramo da bi se dokazom o ispunjavanju uvjeta radnog iskustva za voditelja poslova mogla smatrati potvrda poslodavca iz koje je vidljivo da je osoba radila na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim sličnim poslovima u turizmu, u propisanom trajanju, u izvorniku ili ovjerenom prijepisu te prijevodu na hrvatski jezik, ovjerenom od ovlaštenog sudskog tumača za određeni strani jezik.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 18. stavak 2. točka 4.)

4. Može li voditelj poslova biti u radnom odnosu u turističkoj agenciji pola radnog vremena?

Turistička agencija mora imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 16.)

TURISTIČKI VODIČ

1. Da li turistički vodič mora znati strani jezik?

Turistički vodič mora znati strani jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru.

A strani turistički vodič koji usluge pruža na hrvatskom jeziku mora znati hrvatski jezik razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru, a samo ukoliko ih ne pruža na hrvatskom jeziku mora još znati hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje usluga turističkog vodiča.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 73.)

2. Može li osoba koja nije hrvatski državljanin ishoditi rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča?

Usluge turističkog vodiča može pružati državljanin Republike Hrvatske, državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Iznimno, usluge turističkog vodiča može pružati i državljanin države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji ima prijavljeno prebivalište u Republici Hrvatskoj i ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu odnosno pod istim uvjetima kao i hrvatski državljani.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 69., 70., 73.)

3. Pod kojim uvjetima može turistički vodič državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske?

Turistički vodič državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske sukladno posebnom propisu kojim se uređuju uvjeti za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkih vodiča, osim na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima). Na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) turistički vodič državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske

Konfederacije može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča za koje je položio posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete).

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 69., 70.)

VODITELJ PUTOVANJA (*turistički pratitelj*)

Tko može i pod kojim uvjetima obavljati poslove voditelja putovanja?

Voditelj putovanja je državljanin Republike Hrvatske i državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji ispunjava uvjete za voditelja putovanja propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu, a koji obavlja operativno-tehničke poslove u vođenju i praćenju turista tijekom putovanja. Voditelj putovanja mora imati najmanje završenu srednju školu. Prilikom pružanja usluga mora na vidljivom mjestu nositi oznaku s naznakom »voditelj putovanja« i svojim imenom i prezimenom. Ako se za učenike ili studente organizira izlet ili terenska nastava, voditeljem putovanja smatra se i učitelj i/ili nastavnik i/ili zaposlenik visokog učilišta i/ili drugi odgojno-obrazovni radnik kojeg odredi odgojno-obrazovna ustanova odnosno visoko učilište.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 79.)

TURISTIČKI PREDSTAVNIK (*turistički zastupnik*)

Da li je ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije potrebno dostaviti Ministarstvu turizma?

Odredbama novoga Zakona o pružanju usluga u turizmu turistička agencija nema obvezu dostavljanja ugovora u turističkom predstavljanju turističke agencije radi upisa u Upisnik.

Turistički predstavnik je osoba koja u odredištima putovanja predstavlja turističku agenciju koja organizira putovanje (paket-aranžman) pred davateljima usluga i klijentima. Ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom može sklopiti turistička agencija koja organizira paket-aranžman ili druga turistička agencija na zahtjev turističke agencije koja organizira paket-aranžman. Turistička agencija koja je sklopila ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom dužna je pisano izvijestiti davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama. Problematika izdavanja dozvola za rad stranaca u Republici Hrvatskoj u nadležnosti je Ministarstva unutarnjih poslova.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 82.)

TURISTIČKE USLUGE U NAUČKOM TURIZMU

Je li za pružanje usluga u nautičkom turizmu - iznajmljivanja plovni objekata sa ili bez posade (charter) i pružanje usluga smještaja gostiju na plovilu potrebno ishoditi rješenje ureda državne uprave u županiji?

Turističke usluge iznajmljivanja plovila i pružanja usluge smještaja mogu pružati pravne i fizičke osobe, ako ispunjavaju uvjete sukladno Pravilniku o uvjetima za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovila sa ili bez posade i pružanje usluge smještaja gostiju na plovilu (Narodne novine, broj 42/17) iz nadležnosti Ministarstva mora, prometa i infrastrukture.

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, članak 87. stavak 11.)