

TURISTIČKA INSPEKCIJA

Turistička inspekcija Ministarstva turizma obavlja inspekcijski nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa kojima se uređuju način i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe obavljaju ugostiteljsku djelatnost ili pružaju ugostiteljske usluge i/ili pružaju usluge u turizmu, uključujući obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje ugostiteljskih i/ili usluga u turizmu suprotno izdanom rješenju nadležnog tijela, osim u slučaju neregistriranog obavljanja ugostiteljske djelatnosti ili neregistriranog pružanja ugostiteljskih usluga i/ili usluga u turizmu. Turistička inspekcija, također, obavlja inspekcijski nadzor provedbe i drugih propisa kada je to propisano posebnim zakonom.

ZAKON KOJIM SE UREĐUJE USTROJSTVO, POSLOVI I NAČIN RADA TURISTIČKE INSPEKCIJE:

- Zakon o turističkoj inspekciji ([NN 19/14](#)).

Više informacija o Turističkoj inspekciji moguće je pronaći na stranicama [Ministarstva turizma](#).

Turistički inspektor Ministarstva turizma temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Narodne novine“, broj 83/15. i 121/16.) prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora poslovanja ugostiteljskog objekta, utvrđuje je li:

1. na ulazu u ugostiteljski objekt odnosno u ulazu ugostiteljskog objekta smještenog u građevini zaštićenoj kao kulturno dobro, vidno istaknuto na propisani način, natpis s oznakom vrste ugostiteljskog objekta, odnosno vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, oznake kvalitete utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva turizma;
2. na ulazu u objekt vidno istaknuta obavijest o radnom vremenu, radnim odnosno neradnim danima, pridržava li se istaknutog radnog vremena, te pridržava li se ugostitelj propisanog radnog vremena;
3. utvrđen kućni red u ugostiteljskim objektima za smještaj i istaknut na recepciji, te je li izvadak iz kućnog reda istaknut u svim sobama i apartmanima;
4. ugostitelj utvrdio normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pruža li usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima, je li normativ za vrijeme rada u ugostiteljskom objektu, te je li na zahtjev normativ predočio gostu;
5. ugostitelj vidno istaknuo cijene usluga koje nudi na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku, na način dostupan gostima i pridržava li se istaknutih cijena, a kod pružanja usluga smještaja je li u cjenicima istaknuo i iznos boravišne pristojbe, te je li cjenike (jelovnike i/ili karte pića) stavio na raspolaganje gostima u dovoljnom broju primjeraka. Također, u ugostiteljskim objektima iz skupine „Restorani“ i „Barovi“, u kojima se gostima nude topla i hladna jela, utvrđuje jesu li jelovnici i karte pića izloženi na ulazu ugostiteljskog objekta na prikladan način, jesu li u jelovniku navedena jela i slastice, a u karti pića, pića i napici, te njihove cijene s porezom, jesu li jelovnik i karta pića ispisani na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku, jesu li jelovnik i karta pića stavljeni na uvid gostu prije preuzimanja narudžbe, te jesu li jela, slastice, pića i napici, navedeni u jelovniku i karti pića usluženi, ako ih je gost zahtijevao;
6. ugostitelj izdaje gostu čitljiv i točan račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu s naznakom vrste, količine i cijene pruženih usluga, odnosno odobrenog popusta, te je li kod pružanja usluga smještaja naveo u računu i iznos boravišne pristojbe ili račun za pružene usluge gostu, u slučaju kada je gost koristio ugostiteljske usluge putem turističke agencije ili drugog naručitelja usluge, nije izdao turističkoj agenciji ili drugom naručitelju usluge;
7. ugostitelj onemogućuje iznošenje pića i napitaka radi konzumiranja izvan zatvorenih prostora ugostiteljskog objekta iz skupine „Barovi“ koji ispunjavaju uvjete za rad noću (noćni klub, noćni bar, disco klub) i rade od 21,00 do 6,00 sati;
8. ugostitelj na propisani način vodi knjigu gostiju u ugostiteljskom objektu za smještaj;
9. ugostitelj omogućuje gostu podnošenje pisanih prigovora u ugostiteljskom objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrđuje njegov primitak, omogućuje li gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u ugostiteljskom objektu vidljivo istaknuo obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, je li u pisanom obliku odgovorio na prigovor u roku od 15 dana od dana

zaprimljenog prigovora, te vodi li i čuva evidenciju prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora;

10. ugostitelj u ugostiteljskom objektu za smještaj osigurao goste od posljedica nesretnog slučaja;
11. ugostitelj pisanim putem obavijestio nadležni ured odnosno Ministarstvo turizma o trajnom prestanku obavljanja djelatnosti u ugostiteljskom objektu, u roku od osam dana od nastale promjene;
12. ugostitelj, koji u ugostiteljskom objektu pruža usluge turistima, uz naziv vrste ugostiteljskog objekta, istaknuo i oznaku da se u tom objektu pružaju usluge turistima;
13. prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u komercijalnom poslovanju, ugostitelj koristi oznaku propisane vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, odnosno oznake kvalitete koja je utvrđena rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva;
14. ugostitelj pruža ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva;
15. se ugostitelj prema gostu odnosi uljudno, korektno i profesionalno;
16. ispunjava uvjete odgovarajućeg stupnja i vrste obrazovanja, stručne osposobljenosti ili majstorskog ispita, potrebnih za obavljanje ugostiteljske djelatnosti ovisno o vrstama ugostiteljskih objekata odnosno da li ima zaposlenu osobu koja ispunjava te uvjete;
17. ugostitelj uslužuje, odnosno dopušta konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol u ugostiteljskom objektu osobama mlađim od 18 godina, je li na vidljivom mjestu u ugostiteljskom objektu istaknuo oznaku o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol osobama mlađim od 18 godina, te je li uslužuje alkoholna pića u ugostiteljskom objektu u određenom razdoblju tijekom dana, ukoliko je to zabranilo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave i
18. ugostiteljski objekt ispunjava minimalne uvjete za vrstu, odnosno kategoriju, posebni standard i oznaku kvalitete.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu (iznajmljivača) ili na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, utvrđuje je li:

1. na ulazu u objekt ili u neposrednoj blizini, vidno istaknut na propisani način, natpis s oznakom vrste i kategorije objekta utvrđene rješenjem nadležnog ureda;
2. u svakom objektu istaknuta naznaka vrste i kategorije objekta, cijene usluga koje se nude, informacija da je boravišna pristojba uključena u cijenu, te pridržava li se pružatelj usluga istaknutih cijena;
3. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu na ulazu u objekt u kojem pruža ugostiteljske usluge vidno istaknuo obavijest o radnom vremenu, radnim odnosno neradnim danima, je li istaknuta obavijest u skladu s odlukom predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave, te pridržava li se istaknutog radnog vremena;
4. su utvrđeni normativi namirnica, pića i napitaka za pojedino jelo, piće i napitak, ako se takve usluge pružaju, pružaju li se usluge po utvrđenim normativima, je li normativ za vrijeme rada u objektu, te je li na zahtjev normativ predložen gostu;
5. se gostu izdaje čitljiv i točan račun s naznačenom vrstom, količinom i cijenom, odnosno odobrenim popustom pruženih usluga, za svaku pruženu uslugu, osim u slučaju ako račun za usluge pružene gostu, ne izda turistička agencija;
6. se vodi popis gostiju na propisani način, osim u slučaju ako popis gostiju vodi turistička agencija;
7. se gostu omogućuje podnošenje pisanih prigovora u objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrđuje njegov primitak, omogućuje li gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u objektu vidljivo istaknuta obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, je li u pisanom obliku odgovoreno na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, te vodi li se i čuva evidencija prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora;

8. se pružaju ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda;
9. se prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u promidžbenim materijalima koristi oznaka propisane vrste i kategorije objekta koja je utvrđena rješenjem nadležnog ureda;
10. se uslužuje, odnosno dopušta konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol u objektu osobama mlađim od 18 godina, je li na vidljivom mjestu u objektu istaknuta oznaka o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića osobama mlađim od 18 godina;
11. iznajmljivač, odnosno nositelj ili član obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva neposredno ili putem drugih osoba koje nisu registrirane za posredovanje u prodaji usluga smještaja, nudi i prodaje svoje usluge smještaja u sobama, apartmanima, kućama za odmor/ ruralnim kućama za odmor i kampovima/ kamp odmorštima, kao i usluge doručka, polupansiona ili punog pansiona, izvan svog objekta, osim na prostorima, pod uvjetima i na način koji je svojom odlukom propisalo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave;
12. iznajmljivač pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor, kojih je vlasnik, u više od 10 soba, odnosno 20 kreveta, u koji broj se ne ubrajaju pomoćni kreveti;
13. iznajmljivač pruža usluge smještaja u kampu, organiziranom na zemljištu kojeg je vlasnik, u više od 10 smještajnih jedinica, odnosno više od 30 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca u dobi do 12 godina;
14. iznajmljivač pruža usluge doručka, polupansiona ili pansiona gostima kojima ne pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor;
15. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu istodobno priprema i uslužuje topla i hladna jela, te pića i napitke iz pretežito vlastite proizvodnje za više od 80 gostiju (izletnika);
16. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu priprema i uslužuje topla i hladna jela, te pića i napitke iz pretežito vlastite proizvodnje;
17. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu istodobno, uslužuje mošt, vino, voćno vino, druge proizvode od vina i voćnih vina, jaka alkoholna i alkoholna pića, te domaće nereske iz vlastite proizvodnje u uređenom dijelu stambenog ili gospodarskog objekta, u zatvorenom, natkrivenom ili na otvorenom prostoru za više od 80 gostiju (izletnika);
18. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu, ruralnoj kući za odmor u više od 10 soba, odnosno za više od 20 gostiju istodobno i/ili usluge smještaja u kampu u više od 20 smještajnih jedinica, odnosno za više od 60 gostiju istodobno, te da li je gostima omogućeno korištenje usluge prehrane, točenja pića i napitaka (doručak ili polupansion ili puni pansion) iz pretežito vlastite proizvodnje;
19. su jela, pića i napici koji se uslužuju na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu uobičajeni za kraj u kojem se nalazi obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo;
20. su u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju i
21. se ugostiteljske usluge pružaju za više od 80 osoba (izletnika) radi organiziranja prigodnih tradicijskih proslava i manifestacija bez prethodne obavijesti mjesno nadležnoj službi turističke inspekcije Ministarstva turizma, tri dana prije započinjanja navedenih usluga.

U provedbi inspekcijskog nadzora u području ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanja ugostiteljskih usluga, turistički inspektor će rješenjem zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi, do otklanjanja utvrđenih nedostataka, daljnje obavljanje ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanje ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog tijela, odnosno Ministarstva turizma.

U slučaju da ugostiteljski objekt ili objekt u kojem se pružaju pojedine ugostiteljske usluge ne udovoljava uvjetima propisanim Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti i propisima donesenim na temelju tog Zakona, ili da ugostitelj odnosno pružatelj ugostiteljskih usluga pruža ugostiteljske usluge koje nisu utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva i/ili ne pruža ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva, turistički inspektor naredit će otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti određujući rok u

kojem se ti nedostaci i nepravilnosti moraju otkloniti, a ako nedostaci i nepravilnosti ne budu otklonjeni u određenom roku, turistički inspektor zabranit će obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje pojedinih ugostiteljskih usluga u objektu u kojem su utvrđeni nedostaci i nepravilnosti, dok se nedostaci i nepravilnosti ne otklone.

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu u najnižem iznosu od 2.500,00 i najvišem iznosu od 30.000,00 kuna, za odgovornu osobu u pravnoj osobi u najnižem iznosu od 2.000,00 i najvišem iznosu od 10.000,00 kuna, za fizičku osobu - obrtnika u najnižem iznosu od 2.500,00 i najvišem iznosu od 30.000,00 kuna, te za fizičku osobu u najnižem iznosu od 1.500,00 kuna i najvišem iznosu od 10.000,00 kuna.

U slučaju ponavljanja pojedinih prekršaja u istom ugostiteljskom objektu, tada su novčane kazne za pravnu osobu i fizičku osobu-obrtnika propisane u najnižem iznosu od 5.000,00 i najvišem iznosu od 90.000,00 kuna, a za fizičku osobu u najnižem iznosu od 4.000,00 i najvišem iznosu od 20.000,00 kuna.

Turistički inspektor može za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti prekršitelju novčanu kaznu u najnižem iznosu od 750,00 i najvišem iznosu od 2.000,00 kuna, osim u slučaju ponavljanja prekršaja.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u turizmu, temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“, br. 130/17) utvrđuje:

1. jesu li objavljeni uvjeti, sadržaj i cijena svake pojedine usluge na hrvatskom jeziku i pridržava li se pružatelj usluga tih uvjeta, sadržaja i cijena;
2. je li za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdan račun, sukladno posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa;
3. je li omogućeno korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrđen njegov primitak, je li omogućeno korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u pisanom obliku odgovoreno na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, je li u poslovnim prostorijama i mrežnim stranicama vidljivo istaknuta obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, te vodi li se i čuva pisana evidencija prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluge turističke agencije, utvrđuje:

1. je li 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 istaknut naziv tvrtke i sjedište turističke agencije;
2. je li na ulazu u poslovnicu vidno istaknuto radno vrijeme za rad s korisnicima usluga i pridržava li se istaknutog radnog vremena;
3. je li u svim pisanim promidžbenim materijalima u kojima nudi svoje usluge, kao i na svim poslovnim dokumentima i mrežnim stranicama, vidljivo naznačena tvrtka i sjedište turističke agencije, te naznaka „turistička agencija“ ili „putnička agencija“, na hrvatskom jeziku;
4. jesu li na mrežnim stranicama neposredno i stalno dostupno putnicima na hrvatskom jeziku objavljene opće informacije o tvrtki i sjedištu, imenu i prezimenu voditelja poslova, svojstvu u kojem nastupa i ovlaštenjima koja ima, adresi e-pošte, broju telefona i telefaksa, radnom vremenu za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije, broju sudskog ili drugoga javnog registra u koji je turistička agencija upisana, te podacima o registru, osobnom identifikacijskom broju ili PDV identifikacijskom broju ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost, pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije, jasnim uputama o načinu podnošenja prigovora, odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe i opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža, odnosno opće uvjete poslovanja turističke

agencije čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge;

5. čuva li kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i je li bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nekome priopćio njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao i imena njegovih suputnika;
6. je li prijevoz putnika povjeren prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza;
7. je li turistička agencija, koja je organizirala putovanje u paket aranžmanu i izlet, tijekom cijelog putovanja koristila najmanje jednog voditelja putovanja, koji ispunjava uvjete propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu, za svaku grupu od 15 do 75 putnika;
8. je li za pružanje usluga turističkog vodiča turistička agencija koristila turističkog vodiča;
9. je li turistička agencija za svaki izlet koji je organizirala stavila na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora informacije o cijeni izleta, odredištu (destinaciji), broju dnevnih obroka, sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza, planu putovanja, iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za izlet u inozemstvo, najmanjem broju putnika potrebnom za organiziranje izleta te o roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju izleta ako za izlet nije prijavljen dovoljan broj putnika;
10. je li turistička agencija za svaki paket aranžman koji je organizirala izdala program, prospekt ili katalog (promidžbeni materijal - tiskani ili elektronički) koji treba staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, a koji ovisno o uslugama mora sadržavati obavijesti o: cijeni putovanja, odredištu (destinaciji), sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza, vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji te turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi, broju dnevnih obroka, planu putovanja, iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima glede putovanja i boravka u odredištu, najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te o roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika; ([primjenjuje se do 1. srpnja 2018.](#))
11. je li turistička agencija, koja je organizirala putovanje, za svaki paket-aranžman osigurala jamčevinu kod banke ili osiguravajućeg društva 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 osiguravajućem društvu; ([primjenjuje se do 1. srpnja 2018.](#))
12. je li turistička agencija koja organizira paket aranžman s osiguravateljem sklopila ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman; ([primjenjuje se do 1. srpnja 2018.](#))
13. je li turistička agencija prije početka pružanja usluga dostavila Ministarstvu turizma obavijest o početku pružanja usluga koja sadrži podatke o tvrtki i sjedištu turističke agencije, njenom osobnom identifikacijskom broju, adresi svakog prostora u kojem se pružaju usluge, voditelju poslova, ispunjavanju uvjeta voditelja poslova te dostavila dokaze o istom, a svaku promjenu navedenih podataka prijavila i dostavila dokaze o istom u roku od osam dana od nastale promjene;
14. ima li turistička agencija koja posluje na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa uz istovremenu fizičku prisutnost korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem obavlja svoju poslovnu djelatnost, poslovni prostor primjereno uređen za prijam korisnika usluga (poslovnicu);
15. ima li turistička agencija u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično, odnosno u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično, uz suglasnost upravitelja tih objekata, ili na prostoru kojeg može svojom odlukom odrediti predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava, prilikom neposrednog pružanja putniku turističkih usluga sklapanja ugovora o izletu, prodaje i rezerviranja (bukiranja) usluga organiziranja putovanja na plovnom objektu i davanja turističkih obavijesti i promidžbenog materijala, na mjestima pružanja tih usluga natpis koji sadrži tvrtku i sjedište turističke agencije;

16. ima li turistička agencija najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica, odnosno poslovnih prostora.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga turističkog vodiča, utvrđuje:

1. pruža li usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim rješenjem o odobrenju nadležnog ureda;
2. je li za pruženu uslugu izdao račun korisniku usluge, osim u slučaju da je pružanje usluge organizirala turistička agencija ili je račun izdala udruga turističkih vodiča koje je član;
3. nosi li turistički vodič, prilikom pružanja usluga, na vidljivom mjestu iskaznicu turističkog vodiča kojom se utvrđuje njegovo svojstvo.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluge voditelja putovanja, utvrđuje:

1. ima li voditelj putovanja najmanje završenu srednju školu;
2. nosi li na vidljivom mjestu oznaku s naznakom „voditelj putovanja“ i svojim imenom i prezimenom.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluge turističkog predstavnika utvrđuje je li turistička agencija koja je sklopila ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom pisano izvijestila davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u nautičkom turizmu, utvrđuje:

1. pružaju li se usluge u nautičkom turizmu, a nisu ispunjeni propisani uvjeti;
2. pružaju li se usluge suprotno izdanom rješenju o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora organiziranja putovanja na plovnom objektu nautičkog turizma utvrđuje:

1. prodaju li se i rezerviraju (bukiraju) usluge putovanja (paket aranžmana i izleta) na plovnom objektu nautičkog turizma na plovnom objektu, neposredno uz mjesto priveza plovnog objekta, na za to predviđenom mjestu u objektu smještaja gostiju, na prostoru koje je odlukom odredilo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava, putem turističkih agencija i na drugim prostorima uz suglasnost nositelja prava korištenja toga prostora;
2. ako se tijekom putovanja za putnike, korisnike usluge organiziranog putovanja, dodatno pružaju ugostiteljske usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja, je li pružatelj usluge utvrdio normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak;
3. je li pružio usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima, ima li normativ na plovnom objektu, te je li ga na zahtjev predočio putniku;
4. jesu li vidno istaknute cijene ugostiteljskih usluga, na način dostupan putnicima, i pridržava li se istaknutih cijena;
5. je li cjenike (jelovnik i/ili karta pića), na hrvatskom jeziku i najmanje jednom svjetskom jeziku, stavio na raspolaganje putnicima u dovoljnom broju primjeraka;
6. izdaje li putniku čitljiv i točan račun za svaku ugostiteljsku uslugu, koji pored podataka propisanih posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa, sadržava vrstu, količinu i cijenu pružene usluge, odnosno odobrenog popusta, osim ako račun nije izdala turistička agencija;
7. je li vidno istaknuta obavijest o zabrani usluživanja i konzumiranja alkoholnih i drugih pića i/ili napitaka koji sadržavaju alkohol osobama mlađim od 18 godina i pridržavati se navedene zabrane.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma, utvrđuje:

1. je li pružatelj usluga prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti;

2. je li osigurao korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i stavio mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji;
3. je li za pružanje usluge angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu, utvrđuje:

1. pružaju li se usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu suprotno uslugama propisanim Zakonom o pružanju usluga u turizmu;
2. pružaju li se za goste, koji koriste usluge smještaja sukladno zakonu kojim je uređeno pružanje tih usluga, usluge izleta i turističkog transfera;
3. pružaju li se usluge izleta i turističkog transfera za više od 50 turista istodobno;
4. je li prilikom aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma pružatelj usluga prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti;
5. je li osigurao korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i stavio mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji;
6. je li za pružanje usluge angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga iznajmljivanja vozila (rent-a-car), utvrđuje:

1. ima li pružatelj usluge 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 ukoliko se isti nalaze u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično;
2. je li pružatelj usluge upoznao putnika s općim uvjetima najma vozila, te iste stavio na raspolaganje putniku u pisanom obliku na hrvatskom i/ili engleskom jeziku.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga turističkog ronjenja, utvrđuje:

1. je li pružatelj usluga prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti;
2. je li osigurao korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i stavio mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji;
3. je li za pružanje usluge angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima, utvrđuje:

1. je li pružatelj usluga osigurao korisnike usluga od posljedica nesretnog slučaja, sklapanjem ugovora s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije.

U provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu, u slučaju da utvrdi da se usluge u turizmu pružaju suprotno izdanom rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma, turistički inspektor će po završetku inspekcijskog nadzora s utvrđenim činjenicama odlučnim za donošenje rješenja, donijeti i otpremiti rješenje stranci kojim će do otklanjanja utvrđenih nedostataka, odnosno nepravilnosti, zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi pružanje usluga u turizmu, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma.

U slučaju da poslovni ili drugi prostor, plovni objekt, marina ili drugi objekt za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata, uređaji ili oprema u kojem ili kojima se pružaju usluge u turizmu ne udovoljavaju uvjetima propisanim ovim Zakonom, propisima donesenim na temelju ovoga Zakona, turistički inspektor rješenjem će narediti otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti, određujući rok u kojem se ti nedostaci i nepravilnosti moraju otkloniti.

U provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge turističkog vodiča ako:

1. fizička osoba pruža usluge turističkog vodiča suprotno rješenju nadležnog ureda, izdanom temeljem članka 73. ovoga Zakona;
2. fizička osoba državljanin države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije pruža usluge turističkog vodiča suprotno odredbi članka 69. stavka 3. ovoga Zakona;
3. fizička osoba državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske suprotno posebnim propisima koji uređuju priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkih vodiča;
4. fizička osoba državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) suprotno odredbi članka 70. stavka 3. ovoga Zakona;
5. fizička osoba pruža usluge počasnog turističkog vodiča suprotno rješenju Ministarstva turizma.

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu u najnižem iznosu od 2.000 kuna i najvišem iznosu od 30.000 kuna, a za odgovornu osobu u pravnoj osobi i za fizičku osobu u najnižem iznosu od 750 kuna i najvišem iznosu od 10.000 kuna.

Turistički inspektor može, za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom, na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u najnižem iznosu od 500 kuna i najvišem iznosu od 2000 kuna.