

Priredila:

Senka Janjanin Krklješ, dipl.iur.

OSNOVE TURISTIČKOG ZAKONODAVSTVA

(prema programu stručnog ispita)

2008. godina

DRŽAVNA UPRAVA U PODRUČJU TURIZMA

OPĆENITO O DRŽAVNOJ UPRAVI

Ustavom Republike Hrvatske državna je vlast u Republici Hrvatskoj ustrojena na načelu diobe vlasti, i to na zakonodavnu, izvršnu i sudbenu vlast.

Izvršnu vlast obavlja Vlada Republike Hrvatske, tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe s javnim ovlastima.

Ustavom je propisano da se ustrojstvo i poslovi državne uprave i način njihova obavljanja uređuju zakonom.

Zakonom o općem upravnom postupku propisan je postupak po kojem su dužna postupati tijela državne uprave i druga državna tijela (kao i druge pravne osobe u obavljanju javnih ovlasti) kad rješavaju u upravnim stvarima, odnosno neposredno primjenjujući propise rješavaju o pravima obvezama ili pravnim interesima građana, pravnih osoba ili druge stranke.

Zakonom o sustavu državne uprave uređeni su poslovi i ustrojstvo državne uprave, sredstva za rad, te odnosi tijela državne uprave i građana.

Poslovi državne uprave su:

1. Neposredna provedba zakona koja obuhvaća:

- rješavanje u upravnim stvarima
- vođenje propisanih očevidnika
- izdavanje uvjerenja i drugih potvrda
- druge upravne i stručne poslove.

2. Donošenje provedbenih propisa

Provedbene propise za provedbu zakona i drugih propisa donose ministri, državni tajnici središnjih državnih ureda i ravnatelji državnih upravnih organizacija, kad su na to izrijekom ovlašteni, i to u granicama dane ovlasti. Provedbeni propisi (kao i zakoni) objavljuju se u Narodnim novinama.

Provedbeni propisi su:

Pravilnik – kojim se pitanje razrađuju pojedine odredbe zakona radi njihove primjene

Naredba – kojom se naređuje ili zabranjuje određeno postupanje

Naputak - kojim se propisuje način rada u tijelima državne uprave, tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

3. Provedba upravnog nadzora

U provedbi upravnog nadzora tijela državne uprave nadziru provedbu zakona i drugih propisa, te zakonitost rada i postupanja tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti u povjerenim im poslovima državne uprave. Nadzor obuhvaća osobito: zakonitost rada i postupanja, rješavanje u upravnim stvarima, djelotvornost, ekonomičnost i svrhovitost rada, svrhovitost unutarnjeg ustrojstva, osposobljenost službenika i namještenika i njihov odnos prema građanima i drugim strankama.

Zakonom su propisane i mjere koje nadležno tijelo koje vrši nadzor može poduzeti radi otklanjanja uočenih nezakonitosti ili nepravilnosti.

4. Provedba inspekcijskog nadzora

U provedbi inspekcijskog nadzora, u skladu s posebnim zakonima, provodi se izravan nadzor akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba, odnosno nadzire se primjena (poštivanje) propisa iz pojedinih upravnih područja od strane gospodarskih i drugih subjekata. Inspekcijski nadzor, osim Zakonom o sustavu državne uprave, reguliran i nizom posebnih zakona (primjerice Zakonom o Državnom inspektoratu, Zakonom o sanitarnoj inspekciji, Zakonom o zdravstvenoj inspekciji i dr.).

Zakonima koji uređuju određena upravna područja uređeno je što u pojedinom upravnom području inspektor nadzire i mjere koje je on ovlašten poduzeti ako utvrdi određene nezakonitosti ili nepravilnosti.

5. Drugi upravni i stručni poslovi

Prema Zakonu ti poslovi obuhvaćaju:

- praćenje stanja u okviru svog djelokruga i to prikupljanjem potrebnih podataka, obavijesti, izradom odgovarajućih stručnih podloga i sl. te temeljem tih saznanja poduzimaju odgovarajuće mjere, te predlažu nadležnim državnim tijelima donošenje zakona i drugih propisa iz njihove nadležnosti,
- izradu nacrtu prijedloga propisa, stručnih podloga za donošenje odluka nadležnih tijela, priprema odgovora na zastupnička pitanja i sl. (to su poslovi središnjih tijela državne uprave)
- druge stručne poslove npr. davanje odgovarajućih objašnjenja građanima, ostvarivanje domaće i inozemne stručne suradnje i sl.

Konkretni poslovi i nositelji tih poslova propisani su u nizu posebnih zakona (npr. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Zakon o turističkoj djelatnosti, Zakon o državnom inspektoratu, i sl.).

Poslove državne uprave obavljaju: tijela državne uprave, a posebnim zakonom se određeni poslovi mogu povjeriti tijelima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave ili drugim pravnim osobama koje na temelju zakona imaju javne ovlasti.

1. Tijela državne uprave

Tijela državne uprave su ministarstva, središnji državni uredi, državne upravne organizacije i uredi državne uprave u županijama.

Ministarstva, središnji državni uredi i državne upravne organizacije središnja su tijela državne uprave, a uredi državne uprave su prvostupanjska tijela državne uprave u županijama.

Za obavljanje određenih poslova državne uprave iz nadležnosti središnjih tijela državne uprave mogu se u županijama, gradovima i općinama osnivati područne jedinice ministarstava i državnih upravnih organizacija, a za obavljanje poslova državne uprave iz nadležnosti ureda državne uprave mogu se u gradovima i općinama osnivati ispostave ureda državne uprave.

Poslove državne uprave u tijelima državne uprave obavljaju državni službenici.

Zakonom se uređuju i odnosi tijela državne uprave i građana, koji se temelje na međusobnoj suradnji i povjerenju, te poštivanju dostojanstva čovjeka, i u tim odnosima je osobito izražena primjena načela za obavljanje poslova državne uprave.

1. 1. Ministarstva

Ustrojavaju se za obavljanje poslova državne uprave u jednom ili više upravnih područja. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave ustrojeno je 15 ministarstava (vanjskih poslova i europskih integracija; financija; obrane; unutarnjih poslova; pravosuđa; gospodarstva, rada i poduzetništva; mora, prometa i infrastrukture; turizma; prometa i razvitka; poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja; regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva; zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva; zdravstva i socijalne skrbi; znanosti, obrazovanja i športa; kulture; obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti).

Poslovi ministarstva su osobito:

- neposredna primjena zakona i drugih propisa
- osiguravanje provedbe zakona i drugih propisa
- priprema nacрта prijedloga zakona i prijedloga drugih propisa
- rješavanje u upravnim stvarima
- provođenje upravnog, odnosno inspekcijskog nadzora
- vođenje propisanih očevidnika
- praćenje stanja u svom djelokrugu
- izrada stručnih podloga za postupak odlučivanja u državnim tijelima
- osiguravanje suradnje sa stručnim i znanstvenim ustanovama, te predlaganje ustrojavanja određenih službi i stručnih ustanova.

Na čelu ministarstva je ministar, koji predstavlja ministarstvo i upravlja njegovim radom, a osobito: provodi utvrđenu politiku Vlade RH, donosi provedbene propise kada je na to izrijeком ovlašten, brine o zakonitom i pravodobnom izvršavanju zakona i drugih propisa, poduzima mjere u slučaju povrede službene dužnosti.

Ministarstvo može imati jednog ili više državnih tajnika koje na prijedlog predsjednika Vlade imenuje Vlada Republike Hrvatske. Državni tajnik za svoj rad

odgovara Vladi i ministru. Ministarstva imaju i tajnika ministarstva, koji usklađuje rad unutarnjih ustrojstvenih jedinica ministarstva, brine o stručnom usavršavanju državnih službenika i namještenika i dr.

Ministar može imati jednog ili više pomoćnika, koji u pravilu upravlja radom odgovarajuće unutarnje ustrojbene jedinice ministarstva te obavlja i druge poslove koje mu povjeri ministar.

1. 2. Središnji državni uredi

Središnji državni uredi ustrojavaju se za obavljanje poslova državne uprave u jednom ili više upravnih područja koja su od posebnog značaja za učinkovitiji rad Vlade. Središnjim državnim uredima upravljaju državni tajnici. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave ustrojena su 4 središnja državna ureda i to: za upravu, za e-Hrvatsku, za upravljanje državnom imovinom i za razvojnu strategiju.

1. 3. Državne upravne organizacije

Ustrojavaju za obavljanje poslova državne uprave u jednom ili više upravnih područja, kad obavljanje tih poslova zahtijeva primjenu posebnog načina i metoda rada, te posebno ustrojenu samostalnu službu. Osnivaju se u pravilu kao državne uprave, zavodi i ravnateljstva. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava središnjih tijela državne uprave ustrojeno je 9 državnih upravnih organizacija (Državna geodetska uprava, Državni hidrometeorološki zavod, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Državni zavod za mjeriteljstvo, Državni zavod za statistiku, Državni inspektorat, Državni zavod za zaštitu od zračenja, Državna uprava za zaštitu i spašavanje, Državni zavod za nuklearnu sigurnost).

1. 4. Uredi državne uprave u županijama

Ured državne uprave ustrojava se za obavljanje poslova državne uprave u više upravnih područja na području jedne županije, a obavlja upravne i druge stručne poslove u upravnim područjima za koje je ustrojen, a osobito: neposredno provodi zakone i druge propise i osigurava njihovu provedbu, rješava u upravnim stvarima u prvom stupnju, ako to posebnim zakonom nije stavljeno u nadležnost središnjim tijelima državne uprave ili pravnim osobama s javnim ovlastima te povjereno tijelima jedinica lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave, provodi upravni, inspekcijski nadzor, prati stanje u svom djelokrugu, te središnjim tijelima državne uprave predlaže mjere za unapređenje stanja u pojedinim upravnim područjima. Sjedište ureda državne uprave je u pravilu u sjedištu županije. Radom ureda državne uprave upravlja predstojnik.

U uredu državne uprave mogu se ustrojiti sljedeće ustrojbene jedinice: službe (kao osnovne), te odsjeci, pododsjeci i odjeljci. Upravni i stručni poslovi koji se odnose na turizam obavljaju se unutar službe nadležne za gospodarstvo.

2. Tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i druge pravne osobe koje imaju javne ovlasti

Određeni poslovi državne uprave mogu se posebnim zakonom povjeriti tijelima jedinice lokalne samouprave i područne (regionalne) samouprave ili drugim pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

U povjerenim poslovima tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i druge pravne osobe koje imaju javne ovlasti mogu rješavati u upravnim stvarima u prvom i drugom stupnju kad su im ti poslovi zakonom izrijekom stavljeni u nadležnost, voditi očevidnike, izdavati uvjerenja i druge potvrde, obavljati i druge poslove državne uprave koji su im zakonom izrijekom stavljeni u nadležnost.

Za zakonito i stručno obavljanje povjerenih poslova državne uprave spomenutih tijela odgovorni su župan, gradonačelnik odnosno općinski načelnik, te ravnatelj pravne osobe s javnim ovlastima.

DRŽAVNA UPRAVA U TURIZMU

1. Ministarstvo turizma - djelokrug

Ministarstvo turizma (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) obavlja upravne i druge poslove koji se odnose, između ostalog, na turističku politiku, strategiju hrvatskog turizma, razvoj i investicije u turizmu, razvoj selektivnih oblika turizma, razvoj malog poduzetništva, praćenje i sudjelovanje u procesu privatizacije, promicanje hrvatskog turizma u inozemstvu, turističke zajednice, uvjete obavljanja turističke i ugostiteljske djelatnosti, djelovanje mjera gospodarske politike na razvoj turističkih i ugostiteljskih usluga i poslovanje turističkih i ugostiteljskih gospodarskih subjekata, kategorizaciju turističkih i ugostiteljskih objekata i dr.

Ministarstvo, prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti, između ostalog, rješenjem utvrđuje jesu li ispunjeni uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine «Hoteli» vrste kojih se kategorije označavaju zvjezdicama i iz skupine «Kampovi i druge vrste objekata za smještaj» za vrste kampovi koji se kategoriziraju, po službenoj dužnosti svake tri godine provodi ponovnu kategorizaciju navedenih ugostiteljskih objekata, utvrđuje posebni standard i dodjeljuje oznaku kvalitete, vodi Upisnik rješenja koja izdaje Ministarstvo i dr.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu izdaje suglasnost stranim državljanima za voditelja poslovnice, utvrđuje ispunjavanje minimalnih uvjeta za luke nautičkog turizma (onih koje se kategoriziraju), vodi Upisnik ugovora o zastupanju i dr.

Kao drugostupanjsko tijelo Ministarstvo rješava po žalbama uložnim protiv rješenja ureda državne uprave u županijama. (Protiv rješenja koja u prvom stupnju donosi Ministarstvo nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske.)

2. Uredi državne uprave u županijama u okviru neposredne provedbe Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, između ostalog, utvrđuju ispunjavanje minimalnih uvjeta za ugostiteljske objekte koji se ne kategoriziraju, ispunjavanje uvjeta za vrstu i uvjeta za kategoriju ugostiteljskih objekata koje ne utvrđuje Ministarstvo,

ispunjavanje minimalno-tehničkih uvjeta za pružanje ugostiteljskih usluga u odmaralištima, uvjeta za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu, vode upisnike rješenja koja izdaju i dr.

U provedbi Zakona o pružanju usluga u turizmu, između ostalog, utvrđuju ispunjavanje minimalno-tehničkih uvjeta za pružanje usluga putničke agencije (i rješenje o prestanku pružanja usluge putničke agencije), izdaju turističkom vodiču odobrenje za pružanje usluga turističkog vodiča (i rješenje o prestanku odobrenja), utvrđuju ispunjavanje minimalnih uvjeta za luke nautičkog turizma koje se ne kategoriziraju, vode upisnik putničkih agencija, turističkih vodiča i dr.

U obavljanju poslova iz svog djelokruga tijela državne uprave samostalna su u granicama zakonskih ovlasti.

SUSTAV TURISTIČKIH ZAJEDNICA

ZAKON O TURISTIČKIM ZAJEDNICAMA I PROMICANJU HRVATSKOG TURIZMA

(u daljnjem tekstu: ZTZ/)

Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma uskladio je sustav turističkih zajednica s teritorijalnim ustrojem Republike Hrvatske. Sustav turističkih zajednica uređen je i Zakonom o boravišnoj pristojbi, Zakonom o članarinama u turističkim zajednicama, te provedbenim propisima donesenim na temelju tih Zakona. ZTZ uređuje se ustrojstvo i način rada turističkih zajednica te osnovna načela njihovog financiranja i gospodarenja.

Turistička zajednica je pravna osoba koja se osniva radi jačanja i promicanja turizma Republike Hrvatske i gospodarskih interesa pravnih i fizičkih osoba u djelatnostima ugostiteljstva i turizma i s tim djelatnostima neposredno povezanih djelatnosti. Svojstvo pravne osobe turistička zajednica stječe danom upisa u Upisnik turističkih zajednica kojeg vodi Ministarstvo.

Prema ZTZ obvezno je osnivanje turističke zajednice općine ili grada, županije, Republike Hrvatske i otoka ukoliko na otoku najmanje dvije općine ili jedna općina i grad. Turistička zajednica se može osnovati i za područje više općina, gradova ili županija, a može i iznimno kao turistička zajednica mjesta (za pojedino naselje na području općine ili grada, uz suglasnost Ministarstva).

Turističke zajednice su **neprofitne pravne osobe**, pod nadzorom su države putem Ministarstva, a unutar sustava niži nivo je pod nadzorom višeg. Turističke zajednice financiraju se iz zakonom utvrđenih i osiguranih izvora prihoda, prvenstveno boravišne pristojbe i članarine, te proračuna općine odnosno grada, županije i Republike Hrvatske, zajmova i dragovoljnih prihoda

Turistička zajednica općine ili grada se osniva za područje općine ili grada koji je proglašen turističkim mjestom. (Prema Pravilniku o proglašenju turističkih i razvrstavanju turističkih mjesta u razrede, turistička mjesta se proglašavaju i razvrstavaju u razrede A, B, C i D.)

Njeni su obvezatni članovi sve fizičke i pravne osobe koje na području općine ili grada u kojoj se osniva turistička zajednica imaju svoje sjedište ili podružnicu, pogon, filijalu i sl. (poslovnu jedinicu), te koje ostvaruju prihod obavljanjem ugostiteljskih i turističkih te s turizmom neposredno povezanih djelatnosti.

Turistička zajednica općine ili grada može osnivati svoje podružnice - turistička društva, koja nemaju svojstvo pravne osobe, a obavljaju prenesene poslove turističke zajednice u naseljima za koja su osnovana.

Turistička zajednica županije se osniva za područje županije, a njeni su obvezni članovi turističke zajednice općina i gradova s područja županije, te turističke zajednice mjesta s područja županije ako su osnovane.

Hrvatska turistička zajednica je nacionalna turistička organizacija čiji su članovi turističke zajednice županija i Turistička zajednica Grada Zagreba, te turističke zajednice područja ako su osnovane.

Zajednički ciljevi turističkih zajednica prema ZTZ su:

- unapređivanje općih uvjeta boravka turista,
- promicanje turističkog proizvoda područja za koje su osnovane,
- razvijanje svijesti o važnosti i učincima turizma, te potrebi i važnosti očuvanja i unapređenja zaštite okoliša.

Iz ovih zajedničkih ciljeva proizlaze i zadaće turističkih zajednica koje su detaljno propisane za svaki oblik turističke zajednice.

Turistička zajednica ima **statut** kojeg donosi uz prethodnu suglasnost Ministarstva.

Tijela turističke zajednice:

- **skupština** - najviše tijelo upravljanja turističkom zajednicom, prava članova u upravljanju turističkom zajednicom utvrđuju se prema visini udjela članova u prihodima turističke zajednice i njihovom značaju za ukupni razvoj turizma,
- **turističko vijeće** - izvršno tijelo skupštine,
- **nadzorni odbor** - nadzire vođenje poslova, materijalno i financijsko poslovanje, provođenje programa rada i financijskog plana, raspolaganje sredstvima,
- **predsjednik turističke zajednice** - predstavlja turističku zajednicu.

Statutom se može predvidjeti osnivanje i drugih tijela.

Za obavljanje stručnih i administrativnih poslova skupština turističke zajednice osniva **stručnu službu - turistički ured**. Turistički ured ima direktora. Na radne odnose zaposlenih u turističkom uredu primjenjuju se odredbe Zakona o radu, a zaposleni moraju ispunjavati posebne uvjete koje je pravilnikom propisao ministar nadležan za turizam.

Turistička zajednica **prestaje postojati**:

- odlukom osnivača tj. članova turističke zajednice,
- odlukom nadležnog upravnog tijela (ako turistička zajednica djeluje suprotno odredbama ZTZ, statuta ili ako ne ispunjava zadatke, zbog neodržavanja skupštine u roku koji je dvostruko dulji od statutom predviđenog za njeno sazivanje).

BORAVIŠNA PRISTOJBA

ZAKON O BORAVIŠNOJ PRISTOJBI

(u daljnjem tekstu: ZBT)

Boravišna pristojba je naknada za korištenje općih turističkih usluga i pogodnosti koje se posjetiteljima pružaju u turističkom mjestu, a koje po svom obujmu i kvaliteti prelaze okvire potreba mjesnog stanovništva.

Boravišna pristojba je prihod turističkih zajednica, a prikupljena sredstva boravišne pristojbe koriste se prvenstveno za izvršavanje zadaća turističkih zajednica.

Obveznici plaćanja boravišne pristojbe su:

1. Osobe (građanin) koje u turističkom mjestu izvan svog prebivališta koriste uslugu noćenja u objektu u kojem se obavlja ugostiteljska ili turistička djelatnost.

Ova skupina obveznika plaćanja boravišne pristojbe, boravišnu pristojbu plaća pravnoj ili fizičkoj osobi koja joj pruža uslugu noćenja, istodobno s plaćanjem pružene usluge noćenja. Iznos naplaćene boravišne pristojbe mora biti posebno označen u računu za pružene usluge (osim u slučaju pružanja usluga smještaja građana u domaćinstvu), a ako građanin ima pravo na oslobođanje od plaćanja boravišne pristojbe, ili pravo na plaćanje umanjenog iznosa boravišne pristojbe u računu za pružene usluge mora biti navedena osnova za to pravo.

2. Osobe koje borave u kući ili stanu za odmor

Boravišnu pristojbu plaća vlasnik kuće ili stana za odmor u turističkom mjestu i sve osobe koje borave u toj kući ili stanu, kada u toj kući ili stanu borave u razdoblju od 15. lipnja do 15. rujna. Kućom ili stanom za odmor smatra se svaka zgrada ili stan koji se koriste sezonski.

Vlasnik kuće ili stana za odmor i članovi njegove uže obitelji (supružnik, djeca, pastorčad, usvojenici, roditelji i usvojitelji) plaćaju 30% boravišne pristojbe ili mogu platiti paušalni iznos boravišne pristojbe. Paušalni iznos boravišne pristojbe vlasnik kuće ili stana za odmor dužan je uplatiti do 15. srpnja tekuće godine. Na strane državljanke koji su vlasnici kuće ili stana za odmor u Republici Hrvatskoj ili su članovi uže obitelji vlasnika kuće ili stana za odmor, do prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju ne odnose se navedene iznimke, pa oni do tada plaćaju puni iznos boravišne pristojbe po svakom ostvarenom noćenju.

3. Osobe koje borave na plovilu

Boravišnu pristojbu plaća i vlasnik plovila koje se nalazi na vezu u luci nautičkog turizma kada boravi na plovilu, i sve osobe koje borave na tom plovilu. Boravišna pristojba se plaća pravnim i fizičkim osobama koje pružaju uslugu veza istodobno s plaćanjem tih usluga.

Zakonodavac je obveznike iz ove skupine podijelio u dvije podskupine:

- osobe koje borave na plovilu dok se ono nalazi na tzv. tranzitnom vezu u luci nautičkog turizma, za koje je vlasnik plovila dužan boravišnu pristojbu plaćati po svakom ostvarenom noćenju,
- osobe koje borave na plovilu dok se ono nalazi na stalnom vezu u luci nautičkog turizma (stalni vez je vez koji se koristi na temelju ugovora o zakupu za razdoblje od godine dana), za koje korisnik stalnog veza plaća godišnji paušalni iznos boravišne pristojbe u jednokratnom iznosu za sve osobe koje borave na plovilu (ali su dužni platiti boravišnu pristojbu za sve osobe koje se nalaze na plovilu kada se plovilo za koje je plaćen godišnji paušalni iznos boravišne pristojbe za korisnike stalnog veza, nalazi na /tranzitnom/ vezu u nekoj drugoj luci nautičkog turizma).

Pravo na oslobođanje od plaćanja boravišne pristojbe:

- djeca do 12 godina starosti ne plaćaju boravišnu pristojbu (djeca od 12 do 18 godina starosti plaćaju 50% boravišne pristojbe),
- slijepe i gluhe osobe i osobe s tjelesnim invaliditetom,
- sudionici školskih izleta organiziranih od strane školske ustanove (prema odredbama Zakona o turističkoj djelatnosti izlete mogu organizirati samo putničke agencije, pa se izletom organiziranim od strane školske ustanove smatra izlet ili putnički paket aranžman kojeg za školu i njene učenike organizira putnička agencija),
- osobe upućene na liječenje u lječilište od strane zdravstvene ustanove,
- dugogodišnji stalni gosti u turističkom mjestu zaslužni za unapređenje turizma, na prijedlog (mjesnog odbora) predstavničkog tijela općine ili grada, a po posebnoj odluci turističkog vijeća turističke zajednice,
- pripadnici Ministarstva unutarnjih poslova i Ministarstva obrane, kada noće u smještajnom objektu, a nalaze se na obavljanju službenih zadaća,
- sezonski radnici s prijavljenim boravkom u turističkom mjestu,
- putnici na putničkom brodu u međunarodnom pomorskom prometu kada se brod nalazi u sidrištu ili vezu u luci,
- vlasnici izvorne stare obiteljske kuće stečene nasljeđivanjem od ostavitelja koji je imao prebivalište u turističkom mjestu i članovi njegove uže obitelji kada borave u toj kući.

Pravo na oslobođanje od plaćanja boravišne pristojbe, odnosno pravo na plaćanje umanjenog iznosa boravišne pristojbe dokazuje se potvrdama odgovarajućih ustanova, liječničkim svjedodžbama i sličnim ispravama, te iskaznicom udruge građana.

Visina boravišne pristojbe

Visinu boravišne pristojbe i visinu godišnjeg paušalnog iznosa boravišne pristojbe za korisnike stalnog veza u luci nautičkog turizma, na prijedlog ministra nadležnog za turizam utvrđuje Vlada Republike Hrvatske u prvoj polovini tekuće godine za slijedeću godinu, dok je visina paušalnog iznosa boravišne pristojbe utvrđena ZBP.

1. Visina boravišne pristojbe po ostvarenom noćenju

Visina boravišne pristojbe ovisi o razredu turističkog mjesta (ili zonama pojedinog turističkog mjesta ukoliko su određene odlukom predstavničkog tijela jls, a može ih biti najviše tri) i razdoblju sezone (glavna sezona, predsezona, posezona i vansezona) za pojedinu županiju.

Razred turističkog mjesta	Boravišna pristojba u kunama po osobi i po noćenju		
	glavna sezona	predsezona/posezona	Izvansezona
A	7,00	5,50	4,50
B	6,00	4,50	3,50
C	5,00	3,50	2,50
D	4,00	2,50	2,00

2. Paušalni iznos boravišne pristojbe za vlasnike kuća i stanova za odmor

boravišna pristojba u kunama		
razred turističkog mjesta	Za dva člana (po osobi)	za svakog sljedećeg člana (po osobi)
A	60,00	25,00
B	45,00	20,00
C	40,00	15,00
D	30,00	12,00

3. Godišnji paušalni iznos boravišne pristojbe za korisnike stalnog veza

Uredbama o utvrđivanju visine godišnjeg paušalnog iznosa boravišne pristojbe za korisnike stalnog veza u luci nautičkog turizma, taj paušal je utvrđen u visini od 400,00 kuna.

Napлата i uplata boravišne pristojbe

Pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu noćenja u smještajnom objektu dužne su naplatiti boravišnu pristojbu osobama koje koriste njihovu uslugu noćenja te turističkoj zajednici uplatiti boravišnu pristojbu za sva ostvarena noćenja. Iznimno od navedenog građani koji pružaju usluge noćenja u domaćinstvu u pravilu plaćaju boravišnu pristojbu u paušalnom iznosu, jer samo oni koji iznajmljuju dvije sobe ili jedan apartman do najviše četiri postelje, u općinama i naseljima u kojima je prosječna godišnja popunjenost kapaciteta u privatnom smještaju prema podacima turističke zajednice manja od 40 dana, boravišnu pristojbu mogu naplatiti istodobno s naplatom pružene usluge noćenja ili boravišnu pristojbu platiti u paušalnom iznosu. Ostali obveznici plaćanja boravišnu pristojbu sami uplaćuju turističkoj zajednici.

Boravišna pristojba za osobe koji pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu za 2008. godinu utvrđuje se u iznosu od 300,00 kuna po krevetu i kamp jedinici, ovisno o razredu turističkog mjesta i o koeficijentu, te iznosi:

Razred turističkog mjesta	Koeficijent	Iznos u kunama
A	1,00	300,00
B	0,85	255,00
C	0,70	210,00
D i ostala nerazvrstana mjesta	0,50	150,00

Pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu noćenja u smještajnim objektima naplaćuju boravišnu pristojbu istodobno s naplatom pružene usluge.

Praksa je, u slučajevima kada se usluga pruža klijentu putničke agencije temeljem ugovora, da tada, s obzirom da je i u tim slučajevima obveznik plaćanja boravišne pristojbe gost (koji je sklopio ugovor s putničkom agencijom, a ne sa smještajnim objektom), da gost u sklopu cijene kompletne usluge plaća i boravišnu pristojbu putničkoj agenciji, a ne smještajnom objektu.

Iznimno, pravne i fizičke osobe koje daju u zakup vez u luci nautičkog turizma, račun za boravišnu pristojbu u paušalnom iznosu izdaju istodobno s računom za plaćanje zakupnine za stalni vez.

Navedene pravne i fizičke osobe uplaćuje boravišnu pristojbu u roku od pet dana po isteku svakog tjedna, a ako naplatu boravišne pristojbe obavljaju s naplatom usluge pružene temeljem ugovora, u roku od tri dana nakon naplate računa za pruženu uslugu, a najkasnije u roku od trideset dana od posljednjeg dana boravka građanina u ugostiteljskom objektu.

Iznimno, iznajmljivači koji boravišnu pristojbu plaćaju u paušalnom iznosu, iznos paušalne pristojbe uplaćuju turističkoj zajednici do 31. srpnja tekuće godine ili u tri obroka, s time da posljednji obrok dopijeva 30. rujna tekuće godine.

Iznimno, luka nautičkog turizma koja je dala u zakup vez u luci nautičkog turizma, boravišnu pristojbu uplaćuje najkasnije do 30. lipnja tekuće godine za sva plovila na stalnom vezu.

Vlasnik kuće ili stana za odmor je dužan uplatiti boravišnu pristojbu u roku od pet dana po završenom boravku u turističkom mjestu.

Naprijed navedene uplate obavljaju se uplatom na račun utvrđen propisom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba.

Ako turistička zajednica općine, grada ili mjesta nije osnovana, boravišna pristojba se u propisanom roku uplaćuje Hrvatskoj turističkoj zajednici.

Raspoređivanje i korištenje prikupljenih sredstava boravišne pristojbe

Prikupljena sredstva boravišne pristojbe raspoređuju se:

1. 65% sredstava raspoređuje se turističkoj zajednici općine ili grada, od čega 30 % sredstava turistička zajednica doznaju općini ili gradu na području kojih je osnovana (a koji su ih dužni koristiti za uređenje naselja u funkciji turizma), a od preostalih sredstava s 20% turistička zajednica raspolaže za svoje potrebe, a s 80% sredstava raspolaže za potrebe turističkog mjesta,
2. 10% sredstava turističkoj zajednici županije,
3. 25% sredstava Hrvatskoj turističkoj zajednici.

Prijava i odjava turista

Za pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu smještaja, vlasnike kuća ili stanova za odmor propisana je obveza prijave i odjave osoba koje su kod njih smještene, u roku od 24 sata po dolasku odnosno odlasku, turističkoj zajednici općine, grada odnosno turističkom društvu, ili turističkoj zajednici mjesta u kojem borave.

Pravilnikom o postupku prijave i odjave turista i načinu vođenja popisa turista propisan je oblik i sadržaj obrasca prijave i odjave boravka turista turističkoj zajednici, način vođenja popisa turista, te način vođenja popisa turista koje su dužne voditi pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu noćenja u ugostiteljskom objektu.

Prijavu turista pravna i fizička osoba koja pruža uslugu noćenja turistima, obavlja temeljem evidencije boravišta odnosno knjige gostiju sukladno propisima iz područja unutarnjih poslova, odnosno evidencije gostiju ili knjige evidencije gostiju sukladno propisima iz područja ugostiteljstva.

O obavljenoj prijavi i odjavi turistička zajednica izdaje potvrdu ovjerenu potpisom službene osobe i pečatom turističke zajednice.

Popis turista u turističkom mjestu, tj. svih turista koji borave u tom mjestu, obavlja turistička zajednica, a ti se podaci mogu koristiti samo u statističke svrhe.

U slučaju kad građanin koji pruža ugostiteljske usluge u domaćinstvu ugovorom povjeri putničkoj agenciji, između ostalog, poslove prijave i odjave gosta/klijenta putničke agencije i uplate boravišne pristojbe, time nije oslobođen odgovornosti za njihovo neizvršavanje.

Neizvršavanje uplate turističkoj zajednici i neprijavljivanje turista je prekršaj za koje je predviđena novčana kazna, s tim da za prekršaje učinjene u istom smještajnom objektu drugi put u roku od dvije godine od pravomoćnosti prvog rješenja o prekršaju, uz novčanu kaznu pružatelju usluge smještaja izreći će se i zaštitna mjera zabrane pružanja usluge smještaja u tom objektu u trajanju od tri mjeseca do godine dana.

Nadzor nad prijavom i odjavom turista te obračuna, naplate i uplate boravišne pristojbe obavlja Državni inspektorat.

ČLANARINA TURISTIČKOJ ZAJEDNICI

ZAKON O ČLANARINAMA U TURISTIČKIM ZAJEDNICAMA

(daljnjem tekstu: ZČTZ)

ZČTZ se utvrđuju kriteriji za razvrstavanje turističkih mjesta u razrede, skupine gospodarskih djelatnosti i stope po kojima se obračunava i plaća članarina turističkim zajednicama.

Turistička mjesta po svom značaju razvrstavaju se u razrede na temelju službenih podataka Državnog zavoda za statistiku prema sljedećim pokazateljima:

- petogodišnjem prosjeku ostvarenog broja turističkih noćenja (broj noćenja),
- broju turističkih noćenja po stanovniku turističkog mjesta,
- ukupnoj vrijednosti prometa u ugostiteljskoj djelatnosti po stanovniku mjesta.

Vrijednost pokazatelja izračunava se iz broja noćenja u pet uzastopnih kalendarskih noćenja koje su neposredno prethodile godini u kojoj se obavlja izračunavanje.

Obveznici plaćanja članarine

Članarinu turističkoj zajednici dužna je plaćati svaka pravna i fizička osoba koja u turističkom mjestu ima svoje sjedište ili podružnicu, pogon, filijalu i sl., a koja trajno ili sezonski ostvaruje prihod obavljanjem u zakonu navedenih djelatnosti. Visina članarine ovisi o razredu turističkog mjesta, skupini u koju je razvrstana djelatnost kojom se obveznik bavi, te o stopi na ukupni prihod utvrđenoj u ZČTZ.

Obveznici plaćanja članarine plaćaju mjesečni predujam članarine, a konačni obračun se obavlja u rokovima i na način propisan za obračun i naplatu poreza na dobit.

Porezna uprava obavlja poslove evidencije, obračuna i naplate članarine, koja je u slučaju neplaćanja članarine, ovlaštena postupiti sukladno propisima i postupku za prisilnu naplatu poreza.

Raspored prikupljenih sredstva članarine

Prikupljena sredstva članarine raspoređuju se korisnicima na sljedeći način:

1. 65% turističkoj zajednici općine ili grada, od čega s 20% turistička zajednica raspolaže za svoje potrebe, a s 80% raspolaže za potrebe turističkog mjesta,
2. 10% turističkoj zajednici županije, te
3. 25% Hrvatskoj turističkoj zajednici.

4. UGOSTITELJSKA DJELATNOST

ZAKON O UGOSTITELJSKOJ DJELATNOSTI

(u daljnjem tekstu: ZUD)

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti propisuje način i uvjete pod kojima pravne i fizičke osobe mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost.

Ugostiteljska djelatnost, u smislu ZUD je pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje i usluživanje pića i napitaka, pružanje usluga smještaja, kao i pripremanje hrane za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i sl.) i opskrba tom hranom (catering).

Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati:

- **ugostitelji** - trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici, te
- **javne ustanove koje upravljaju nacionalnim parkovima i parkovima prirode,**
- **ugostiteljske obrazovne ustanove te đачki i studentski domovi** u svojim poslovnim prostorijama i prostorima
- **Hrvatski ferijalni i hostelski savez** u objektima omladinskog turizma (hostel) za svoje članove i članove međunarodnih udruga omladinskog turizma kojih je savez član,
- **Hrvatski planinarski savez i njegove članice** u svojim planinarskim objektima prvenstveno za svoje članove i članove međunarodnih udruga planinara kojih je savez član,
- **lovačke udruge** koje su na području lovišta pravo lova stekle koncesijom ili zakupom sukladno posebnim propisima i **ribičke udruge,** u svojim prostorijama i prostorima, za svoje članove i druge registrirane lovce i ribolovce,
- **udruge pripadnika nacionalnih manjina** u svojim prostorijama i prostorima za potrebe svojih članova i drugih pripadnika te nacionalne manjine odnosno pripadnika istog naroda u svrhu održavanja kulturnih i drugih događanja radi očuvanja, promicanja i iskazivanja nacionalnog i kulturnog identiteta nacionalne manjine
- **ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost** u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, u svrhu pripreme i usluživanja napitaka, pića, slastica i sl., najduže dva sata prije do dva sata nakon kazališnog događaja za potrebe svojih korisnika,
- **Savez izviđača Hrvatske** u izviđačkim centrima za svoje članove i članove međunarodnih skautskih udruga,
- **amaterske sportske udruge** za svoje potrebe u svojim poslovnim prostorijama i prostorima,
- **iznajmljivači** - fizičke osobe (koje nisu registrirane kao obrtnici ili trgovci pojedinci) mogu pružati samo pojedine ugostiteljske usluge u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu,
- **pravne osobe koje nisu ugostitelji** - kao učesnici proslava i manifestacija koje u promidžbeno-turističku svrhu organiziraju turističke zajednice i jedinice lokalne samouprave mogu pružati ugostiteljske usluge.

ZUD omogućava pravnim i fizičkim osobama organiziranje usluga smještaja i prehrane u sklopu organiziranog odmora djece u ugostiteljskom objektu zatvorenog tipa – odmaralištu za djecu.

ZUD propisuje da se njegove odredbe ne primjenjuju na:

1. pružanje usluga prehrane i smještaja u objektima ustanova socijalne skrbi, zdravstva, odgoja, obrazovanja i drugih sličnih ustanova, Oružanih snaga Republike Hrvatske i Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, ako te usluge pružaju njihovi djelatnici isključivo svojim djelatnicima, pripadnicima ili korisnicima;
2. pripremanje i usluživanje toplih i hladnih napitaka, bezalkoholnih pića i jela koje pravne i fizičke osobe organiziraju za potrebe svojih djelatnika i svojih članova u svojim poslovnim prostorijama i prostorima.

Ugostiteljska djelatnost obavlja se u objektu namijenjenom, uređenom i opremljenom za pružanje ugostiteljskih usluga.

S obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga koje se u njima pružaju **ugostiteljski objekti razvrstavaju se u skupine:**

1. Hoteli
2. Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj
3. Restorani
4. Barovi
5. Catering objekti
6. Objekti jednostavnih usluga.

Unutar pojedinih skupina ugostiteljski objekti razvrstavaju se u pojedine vrste polazeći od načina usluživanja i pretežitosti usluga koje se pružaju u objektu.

Radno vrijeme ugostiteljskih objekata određeno je ZUD-om.

Ugostiteljski objekti iz skupine „Hoteli“ i kampovi iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“ obvezno rade od 0,00 do 24,00 sata svaki dan, a ostali ugostiteljski objekti mogu raditi:

- iz skupina „Restorani“ i „Barovi“ od 6,00 do 24,00 sata,
- iz skupine „Barovi“ koji ispunjavaju uvjete za rad noću sukladno posebnim propisima, samo u zatvorenim prostorima, od 21,00 do 6,00 sati,
- iz skupine „Restorani“ i „Barovi“ koji se nalaze van naseljenih područja naselja od 0,00 do 24,00 sata,
- u zračnim lukama, željezničkim kolodvorima, autobusnim kolodvorima i sl. u radnom vremenu objekta u kojem se nalaze.

Predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave može najduže za 2 sata produžiti propisano radno vrijeme ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“ i „Barovi“.

Poglavarstvo jedinice lokalne samouprave može za pojedine ugostiteljske objekte najduže za 2 sata odrediti raniji završetak radnog vremena, a na zahtjev ugostitelja za pojedine ugostiteljske objekte može odrediti drugačije radno vrijeme radi organiziranja prigodnih proslava (dočeka Nove godine, svadbi, maturalnih zabava i sličnih događanja).

Obveze ugostitelja u obavljanju ugostiteljske djelatnosti ugostitelj, između ostalog, su:

- vidno istaknuti na ulazu u objekt natpis s oznakom vrste, odnosno vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, oznake kvalitete,
- vidno istaknuti na ulazu u objekt obavijest o radnom vremenu i radnim odnosno neradnim danima, i pridržavati se istaknutog radnog vremena,
- utvrditi kućni red u ugostiteljskim objektima za smještaj,
- pridržavati se propisanog radnog vremena,
- voditi knjigu gostiju u objektima za smještaj,
- utvrditi normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak,
- vidno istaknuti cijene usluga koje se nude,
- izdati gostu račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu,
- pridržavati se propisanoga radnog vremena,
- voditi knjigu žalbi (u roku od pet dana dostaviti izjavljeni prigovor Državnom inspektoratu, te u roku od 15 dana od izjavljenog prigovora odgovoriti na prigovor),
- u ugostiteljskom objektu za smještaj osigurati goste od posljedica nesretnog slučaja,
- u ugostiteljskom objektu u kojem se pružaju usluge turistima istaknuti oznaku da se u objektu pružaju usluge turistima.

ZUD izričito **zabranjuje** usluživanje odnosno dopuštanje konzumiranja alkohola osobama mlađim od 18 godina.

ZUD svojim odredbama uređuje i **kampiranje**. Tako je propisano da je kampiranje, u smislu ZUD, boravak pod šatorom, u kamp kućici, kamp prikolici, pokretnoj kućici (mobile home) autodomu (kamper) i drugoj odgovarajućoj opremi za smještaj na otvorenom u kampovima. Iznimno je izvan kampa dozvoljeno, pod određenim uvjetima, organizirano kampiranje za vrijeme održavanja sportskih, skautskih, kulturno-umjetničkih i sličnih manifestacija.

Ugostitelj ne može započeti obavljati ugostiteljsku djelatnost prije nego od nadležnog ureda, odnosno Ministarstva pribavi **rješenje** da objekt ispunjava minimalne uvjete, odnosno uvjete propisane za određenu vrstu i kategoriju. Ugostitelju će se takvo rješenje izdati uz slijedeće uvjete:

1. da je registriran za obavljanje ugostiteljske djelatnosti,
2. da ima pravo korištenja poslovnim prostorom ili objektom,
3. da ugostiteljski objekt u kojem će se obavljati ugostiteljska djelatnost ispunjava uvjete propisane za određenu vrstu odnosno kategoriju ugostiteljskog objekta,
4. da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja ugostiteljske djelatnosti, dok ta mjera traje,
5. da ispunjava i druge uvjete propisane ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona,
6. da građevina, koja je, odnosno u kojoj je ugostiteljski objekt, ispunjava uvjete sukladno posebnom propisu, bez kojih, prema tom propisu, Ministarstvo ili nadležni ured ne može izdati rješenje o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti.

Iznimno, Ministarstvo može odobriti privremeno obavljanje djelatnosti u vrsti hotel i prije nego je objekt kategoriziran ako hotel prvi put započinje s radom nakon izgradnje, rekonstrukcije ili adaptacije, a ispunjava minimalne uvjete i uvjete za kategoriju dvije zvjezdice.

Također, ugostitelj kojem u zakonom propisanom roku nije riješeno po zahtjevu za utvrđivanje minimalnih uvjeta u objektu koji se ne kategorizira može obavijestiti nadležni ured da započinje s radom.

Vrste objekata, kao i minimalnih uvjeti, uvjeti za kategoriju, minimum usluga koje se moraju pružati u pojedinoj vrsti objekta, utvrđene su podzakonskim propisima donesenim na temelju ZUD i to:

1. Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli **skupina „Hoteli“** razvrstava se u slijedeće **vrste**:

- Hotel baština (heritage)
- Hotel
- Aparthotel
- Turističko naselje
- Turistički apartmani
- Pansion

Oznaka za kategoriju u vrstama hotel, aparthotel, turističko naselje i turistički apartmani je **zvjezdica**, s time da se hotel, aparthotel, turističko naselje kategoriziraju u četiri kategorije - dvije, tri, četiri i pet zvjezdica, a turistički apartman kategorizira u tri kategorije - dvije, tri i četiri zvjezdice, s tim da novi smještajni objekti ne mogu imati dvije zvjezdice, nego samo više njih. Ispunjavanje uvjeta za objekte kojih se kategorija označava zvjezdicama utvrđuje (izdaje rješenje) Ministarstvo.

Oznake kategorije za vrste pansion su **standard i komfor** (postojeći), a za nove samo komfor. Ispunjavanje uvjeta za vrstu pansion, kao i za vrstu Hotel baština koji se ne kategorizira utvrđuje (izdaje rješenje) nadležni ured državne uprave u županiji.

Vrste i kategorije smještajnog objekta označavaju se standardiziranom pločom.

Istim Pravilnikom propisane su i **vrste posebnih standarda** za smještajne objekte iz skupine Hoteli, koje se utvrđuju na zahtjev ugostitelja. Vrste posebnih standarda su: Business (Poslovni), Meetings (Za sastanke), Congress (Kongresni), Club (Klub), Casino (Kasino), Holiday Resort (Odmorišni), Coastline Holiday Resort (Priobalni odmorišni), Family (Obiteljski), Small & Friendly (Mali i obiteljski), Senior Citizens (Za starije osobe), Health & Fitness (Zdravlje i fitness), SPA (Toplice), Wellness, Diving Club (Ronilački klub), Motel (Motel), Ski (Ski) i Za osobe s invaliditetom.

2. Pravilnikom o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji smještajnih objekata kampova iz skupine "Kampovi i druge vrste objekata za smještaj" **vrste kampova**:

- Kamp
- Kamp naselje
- Kampiralište
- Kamp odmorište

Vrste kamp i kamp naselje se kategoriziraju i označavaju odgovarajućim brojem zvjezdica, u četiri kategorije - dvije, tri, četiri i pet zvjezdica, s tim da se zahtjev za razvrstavanje i kategorizaciju podnosi ministarstvu nadležnom za poslove turizma. Zahtjev za razvrstavanje objekta u vrstu kampiralište i kamp odmorište podnosi se nadležnom uredu prema području gdje se objekt nalazi.

3. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji **drugih vrsta smještajnih objekata** iz skupine "Kampovi i druge vrste objekata za smještaj"

Ovaj Pravilniku odnosi se samo na pružanje ugostiteljskih usluga od strane ugostitelja (pravna ili fizička osoba /obrtnik/ registrirana za obavljanje ugostiteljske djelatnosti) i pravne osobe koja nije ugostitelj.

Druge vrste smještajnih objekata uređeni ovim Pravilnikom su:

- Soba za iznajmljivanje
- Apartman
- Studio apartman
- Kuća za odmor
- Prenocište
- Odmaralište
- Hostel
- Planinarski dom
- Lovački dom
- Učenički dom ili studentski dom
- Objekt za robinzonski smještaj

Od navedenih objekata (novih) kategoriziraju se:

- Soba za iznajmljivanje (3 i 4 zvjezdice),
- Apartman (3 do 5 zvjezdica),
- Studio apartman (3 i 4 zvjezdice),
- Kuća za odmor (3 do 5 zvjezdica)

4. Pravilnikom o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“ utvrđene su vrste i minimalni uvjeti za ugostiteljske objekte navedenih skupina.

Tim Pravilnikom skupine se razvrstavaju:

- **skupina «Restorani» u vrste:** restoran, gostionica, zdravljak, zalogajnica, pečenjarnica, pizzeria, bistro, slastičarnica, objekt brze prehrane;
- **skupina «Barovi» u vrste:** kavana, noćni klub, noćni bar, disco klub, caffe-bar, pivnica, buffet, krčma, konoba, klet;
- **skupina „Catering objekti“ u vrstu:** pripremnica obroka (catering);
- **skupina „Objekti jednostavnih usluga“ u vrste:** objekt jednostavnih usluga u kiosku, objekt jednostavnih brzih usluga, objekt jednostavnih usluga u nepokretnom vozilu (ili priključnom vozilu), objekt jednostavnih

usluga u šatoru, objekt jednostavnih usluga na klupi, objekt jednostavnih usluga na kolicima (i sličnim napravama).

Svi ugostiteljski objekti moraju ispunjavati minimalne uvjete za objekte koji se ne kategoriziraju, a koji se odnose na uređenje, opremu, usluge i dr. te zdravstvene uvjete propisane posebnim propisima (npr. Zakonom o zaštiti od buke). Ispunjavanje ovih uvjeta utvrđuju nadležni uredi državne uprave.

Ugostiteljske usluge u domaćinstvu

Ugostiteljske usluge u domaćinstvu može pružati fizička osoba koja nije obrtnik ili trgovac pojedinac (u daljnjem tekstu: iznajmljivač).

Ugostiteljske usluge u domaćinstvu su:

1. usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor, kojih je iznajmljivač vlasnik, do najviše 8 soba odnosno 16 kreveta, u koji broj se ne ubrajaju pomoćni kreveti,
2. usluga smještaja u kampu, organiziranom na zemljištu kojeg je iznajmljivač vlasnik, s najviše 7 smještajnih jedinica odnosno za 25 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca do 12 godina starosti,
3. usluge doručka, polupansiona ili pansiona gostima kojima iznajmljivač pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor.

Iznajmljivačem se smatra državljanin Republike Hrvatske, te državljani država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora od dana stupanja Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije, odnosno i ranije ako je tako uređeno međunarodnim ugovorom koji je na snazi u Republici Hrvatskoj. Za sada je takav ugovor Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske zajednice).

Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu propisane su minimalne ugostiteljske usluge u domaćinstvu i uvjeti, vrste i kategorije objekata u domaćinstvu. Vrste tih objekata su: Soba u domaćinstvu, Apartman u domaćinstvu, Studio apartman u domaćinstvu, Kuća za odmor u domaćinstvu, Kamp u domaćinstvu.

Smještajni objekti vrste Soba u domaćinstvu i Studio apartman u domaćinstvu kategoriziraju se u tri kategorije - dvije, tri i četiri zvjezdica odnosno novi samo u dvije kategorije - tri i četiri zvjezdice, a vrste Apartman u domaćinstvu i Kuća za odmor u domaćinstvu u četiri kategorije - dvije, tri, četiri i pet zvjezdica, odnosno novi samo u tri kategorije - tri, četiri i pet zvjezdica, Kamp u domaćinstvu u četiri kategorije dvije do pet zvjezdica. Minimalne uvjete i uvjete za kategoriju utvrđuju nadležni uredi državne uprave.

Ugostiteljske usluge u seljačkom domaćinstvu

Seljačko domaćinstvo u smislu ZUD je seljačko gospodarstvo ili obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo upisano u Upisnik poljoprivrednih gospodarstva sukladno propisima iz nadležnosti ministarstva nadležnog za poljoprivredu koje pruža ugostiteljske usluge sukladno odredbama ZUD.

Ugostiteljske usluge u seljačkom domaćinstvu su:

1. pripremanje i usluživanje toplih i hladnih jela te pića i napitaka iz pretežito vlastite proizvodnje za najviše 50 gostiju (izletnika) istodobno,
2. usluživanje (kušanje) mošta, vina, voćnih vina, drugih proizvoda od vina i voćnih vina, jakih alkoholnih i alkoholnih pića te domaćih narezaka iz vlastite proizvodnje u uređenom dijelu stambenog ili gospodarskog objekta, u zatvorenom, natkritom ili na otvorenom prostoru za najviše 50 gostiju (izletnika) istodobno,
3. usluge smještaja u sobi i apartmanu do najviše 10 soba odnosno za 20 gostiju istodobno, odnosno usluge smještaja u kampu s najviše 10 smještajnih jedinica odnosno za 30 gostiju istodobno, samo za goste kojima se pružaju usluge prehrane, točenja pića i napitaka (doručak ili polupansion ili puni pansion) iz pretežito vlastite proizvodnje.

Jela, pića i napitci koji se uslužuju u seljačkom domaćinstvu moraju biti uobičajeni za kraj u kojem je seljačko domaćinstvo.

Pravilnikom o pružanju ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu propisane su vrste, minimalni uvjeti za vrste, uvjeti za kategorije, označavanje i način označavanja kategorija objekata u kojima se pružaju usluge smještaja, što se smatra pretežito vlastitom proizvodnjom, a što jelima, pićima i napicima uobičajenim za kraj u kojem je seljačko domaćinstvo te vrste proizvoda koji ne moraju biti iz vlastite proizvodnje.

Vrste objekata u seljačkom domaćinstvu su:

- Vinotočje/kušaonica,
- Izletište,
- Soba,
- Apartman,
- Kamp.

1) Pod pretežito vlastitom proizvodnjom podrazumijevaju se:

1. poljoprivredni proizvodi proizvedeni na seljačkom domaćinstvu koje pruža ugostiteljske usluge (vlastita proizvodnja),
 2. poljoprivredni proizvodi proizvedeni na drugim seljačkim gospodarstvima upisanim u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava koje kupi seljačko domaćinstvo koje pruža ugostiteljske usluge,
 3. šumski proizvodi, samoniklo bilje, gljive, puževi, žabe, ribe i drugi vođeni i morski organizmi te divljač, koje član seljačkog domaćinstva ulovi, ubere ili kupi.
- (2) Proizvodi iz stavka 1. točke 3. ovog članka mogu se naći u prometu seljačkog domaćinstva sukladno posebnim propisima.
- (3) Proizvodi iz pretežito vlastite proizvodnje moraju biti proizvedeni, ulovljeni, ubrani ili kupljeni u kraju gdje se nalazi seljačko domaćinstvo ili gospodarstvo (domaći poljoprivredni proizvodi).
- (4) Pod jelima, pićima i napicima uobičajenim za kraj u kojem je seljačko domaćinstvo smatra se sve što je pripremljeno na tradicionalan način iz proizvoda iz stavka 3. ovog članka i uslužno gostu na seljačkom domaćinstvu (domaća jela, pića i napici).
- (5) Pod proizvodima koji ne moraju biti iz pretežito vlastite proizvodnje smatraju se oni koji služe pripremi domaćih jela, pića i napitaka (brašno, riža, margarin, maslac, ulje, sol, svi začini, šećer, med, mineralna voda, čaj, kava i sl.).

Iznajmljivač, kao i član seljačkog domaćinstva ne mogu započeti pružati ugostiteljske usluge prije nego od nadležnog ureda pribave **rješenje o odobrenju** za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu odnosno seljačkom domaćinstvu.

ZUD su propisani i prekršaji (postupanja suprotna pojedinim odredbama zakona) i prekršajne kazne (novčane kazne) kojima se mogu kazniti za prekršaj pravne ili fizičke osobe, građani, odgovorne osobe u pravnoj osobi te voditelji poslovanja objekta.

Upravni nadzor nad primjenom ZUD i propisa donesenih na temelju ZUD obavlja ministarstvo nadležno za poslove turizma.

Inspekcijski nadzor nad provedbom ZUD i propisa donesenih na temelju ZUD, te pojedinačnih akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba provode nadležni gospodarski inspektori i drugi inspektori svaki u okviru svoje nadležnosti, sukladno posebnim propisima. Nadzor nad zabranom usluživanja odnosno dopuštanja konzumiranja alkohola osobama mlađim od 18 godina provode i policijski službenici.

USLUGE U TURIZMU

ZAKON O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

(u daljnjem tekstu ZPUT)

ZPUT uređuje način i uvjete za pružanje usluga u turizmu.

Usluge u turizmu u smislu ZPUT-a su: pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog pratitelja, turističkog animatora, turističkog zastupnika, turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, turističke usluge u ostalim oblicima turističke ponude te ostale usluge koje se pružaju turistima u svezi s njihovim putovanjem i boravkom.

Usluge u turizmu mogu pružati:

1. trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete za pružanje turističkih usluga
2. javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima prirode za potrebe područja kojim upravljaju.
3. određene turističke usluge u zdravstvenom turizmu mogu pružati specijalne bolnice i lječilišta,
4. određene turističke usluge mogu pružati ustanove u kulturi.
5. određene turističke usluge mogu pružati udruge (sindikati, udruge umirovljenika, udruge planinara i slične udruge), škole i druge odgojno-obrazovne ustanove.
6. određene turističke usluge mogu pružati fizičke osobe (nisu registrirane kao obrtnici ili trgovci pojedinci za pružanje istih usluga).

Udruge mogu radi ostvarivanja svojih ciljeva i zadataka propisanih statutom udruge organizirati putovanje (paket aranžman i izlet), ali samo povremeno i bez svrhe stjecanja dobiti, isključivo za svoje članove, s tim da paket aranžman može trajati do dva dana uključujući najviše jedno noćenje, a promidžba i predstavljanje putovanja ne može se vršiti putem sredstava javnog priopćavanja.

Škola odnosno druga odgojno-obrazovna ustanova može za svoje učenike odnosno polaznike organizirati izlet radi ostvarivanja nastavnih i odgojno-obrazovnih sadržaja i postizanja svojih ciljeva i zadataka koji se organiziraju kao djelatnost škole odnosno odgojno-obrazovne ustanove.

I jedni i drugi moraju organizaciju putovanja prijaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata prema svome sjedištu, najkasnije tri dana prije početka putovanja, te koristiti samo prijevozna sredstva u kojima su putnici i prtljaga osigurani.

Na putovanja koja bez svrhe stjecanja dobiti organiziraju izviđačke (skautske) udruge za svoje članove u svojim objektima ili opremi za kampiranje i amaterski športski klubovi radi odlaska na pripreme i natjecanja, ne primjenjuju se odredbe ZPUT-a.

Obveze pravnih i fizičke osobe koje pružaju usluge u turizmu su:

1. objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge i pridržavati ih tih uvjeta, sadržaja i cijena,
2. za svaku izvršenu uslugu korisniku izdati račun, kartu ili potvrdu s brojem kojom se potvrđuje primitak uplate i čuvati kopije tih dokumenata najmanje tri godine od dana njihovog izdavanja,
3. postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka)
4. dužne su voditi knjigu žalbe na propisan način, u roku od 5 dana izjavljeni prigovor dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata te u roku od 15 dana od izjavljenog prigovora odgovoriti na prigovor.

Iste obveze, osim navedene u točki 4. odnose se i na udruge i škole odnosno druge obrazovne ustanove.

ZPUT daje **definicije** određenih pojmova upotrijebljenih u zakonu, pa tako:

Turistička agencija je trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji pružaju usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista.

Putnik je osoba koja pribavlja turističku uslugu, osoba za čiji račun i/ili u čije ime se pribavlja turistička usluga ili bilo koja osoba na koju se prenese pravo korištenja turističke usluge.

Paket aranžman (paušalno putovanje) jest unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga što čine cjelinu, a pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje, te se prodaju po ukupnoj unaprijed utvrđenoj (paušalnoj) cijeni.

Izlet jest unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traju manje od 24 sata i ne uključuje noćenje.

Turistička cjelina (lokalitet) je područje, prostor ili objekt na kojem se nalaze ili koji sadržava prirodne, kulturne, povijesne, tradicijske i druge vrednote na kojem uslugu turističkog vođenja može pružati samo ovlašteni turistički vodič.

Turistička agencija

Tvrtka turističke agencije obvezno mora sadržavati i naznaku turistička agencija (ili putnička agencija) kao pobližu naznaku djelatnosti, a može sadržavati i izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su: tours, travel i sl.

Usluge koje može pružati turistička agencija su:

1. organiziranje paket aranžmana, sklapanje i provedba ugovora o paket aranžmanu, organiziranje izleta, sklapanje i provedba ugovora o izletu,
2. organiziranje kongresa,
3. posredovanje u sklapanju ugovora o organiziranom putovanju (paket aranžman i izlet),
4. posredovanje ugostiteljskih usluga (prodaja i rezervacija smještaja i drugih ugostiteljskih usluga),
5. posredovanje usluga prijevoza (prodaja putnih karata i rezervacija mjesta za sva prijevozna sredstva),
6. organiziranje prihvata i transfera putnika,

7. posredovanje u pružanju usluga u posebnim oblicima turističke i ugostiteljske ponude,
8. organiziranje i posredovanje u pružanju usluga turističkih vodiča, turističkih pratitelja i usluga upravljanja plovnim objektima nautičara (skipera),
9. zastupanje domaćih i stranih turističkih agencija,
10. davanje turističkih obavijesti i promidžbenog materijala,
11. posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage,
12. pomoć 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,
13. rezervacija, nabava i prodaja ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr., te prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije, sl.),
14. organizacija i pružanje usluga u svezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima, te pružanje mjenjačkih usluga sukladno posebnim propisima,
15. iznajmljivanje i posredovanje u iznajmljivanju vozila, letjelica i plovnih objekata,
16. agencijsko-pomorske usluge za prihvrat i opremu plovnih objekata u nautičkom turizmu.

Usluge navedene u točkama 1. do 9. ovoga članka u pravilu može pružati samo turistička agencija.

Iznimno brodari (trgovačko društvo, obrtnik) može na plovnom objektu koji je kategoriziran kao plovni objekt nautičkog turizma organizirati putovanja (paket aranžman i izlet), sklapati ugovore o istom te ih provoditi na tom plovnom objektu, bez osnivanja turističke agencije, ako je registrirana za pružanje usluga organiziranja putovanja (paket aranžman i izlet). Za obilazak turističkih cjelina (lokaliteta) i njihovo razgledavanje brodari moraju koristiti ovlaštenog turističkog vodiča. Prodaju i rezerviranje (bukiranje) mogu obavljati na plovnom objektu, neposredno uz mjesto priveza plovnog objekta, na za to predviđenom mjestu u objektu smještaja gostiju, ili na prostoru kojeg može odlukom odredi predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava, ili uz suglasnost korisnika prostora sukladno posebnom propisu, ili putem turističkih agencija.

Iznimno Hrvatski ferijalni i hostelski savez može, u svrhu promicanja omladinskog (mladežnog) turizma i turističke kulture mladih, u svojim poslovnim prostorima, za svoje članove i članove međunarodnih udruga omladinskog (mladežnog) turizma kojih je savez član, pružati usluge putničke agencije navedene u točkama 1., 4., 5., 7., 10. 11. i 13.

Usluge navedene u točkama 10 do 16. mogu sukladno drugim propisima pružati i drugi gospodarski subjekti.

Turistička agencija smije organizirati ili posredovati uslugu smještaja samo za smještajne kapacitete pružatelja ugostiteljskih usluga koji je za pružanje tih usluga ishodio rješenje nadležnog tijela.

Uvjeti za pružanje usluga

Turistička agencija može započeti obavljati turističku djelatnost tek kada pribavi rješenje nadležnog ureda prema sjedištu, odnosno mjestu poslovnice odnosno poslovnog prostora turističke agencije) kojim se utvrđuje da ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona. Rješenje se mora se ishoditi za svaku poslovnicu odnosno poslovni prostor

turističke agencije. Nadležni ured je dužan rješenje izdati u roku od 30 dana od dana uredno podnesenog zahtjeva, te isto upisati u Upisnik turističkih agencija. Turistička agencija može pružati usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda.

Zahtjev za izdavanje rješenja sadrži:

1. tvrtku i sjedište turističke agencije,
2. rješenje o upisu u trgovački ili obrtni registar,
3. popis usluga koje će pružati,
4. dokaz o pravu korištenja poslovnice odnosno poslovnog prostora,
5. podatke i dokaze glede uređenja i opremljenosti poslovnice odnosno poslovnog prostora,
6. podatke o voditelju poslovnice i dokaze o ispunjavanju uvjeta za voditelja poslovnice, odnosno o osobi koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice, sukladno odredbama ovog Zakona, ako turistička agencija pruža usluge neposredno korisniku usluge,
7. dokaze o ispunjavanju uvjeta sukladno posebnom propisu, bez kojih, prema tom propisu, Ministarstvo ili nadležni ured ne može izdati rješenje o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti. (npr. Zakon o prostornom uređenju i gradnji – uporabljivost građevine)

Rješenje nadležnog ureda sadrži:

1. tvrtku i sjedište turističke agencije,
2. usluge turističke agencije i identifikacijski kod turističke agencije,
3. mjesto, ulicu i kućni broj poslovnice odnosno poslovnog prostora turističke agencije, ako se usluge pružaju neposredno korisniku usluge,
4. ime i prezime, datum i mjesto rođenja te adresu voditelja poslovnice, odnosno osobe koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice, ako se usluge pružaju neposredno korisniku usluge.

Turistička agencija je dužna svaku promjenu prijaviti nadležnom uredu u roku od osam dana od dana nastale promjene. Nadležni ured o tome donosi rješenje koje se također upisuje u Upisnik.

Identifikacijski kod je šifra koja se sastoji se od četiri dijela koji su međusobno odijeljeni crticom, a turistička agencija ga je dužna vidljivo naznačiti u svojim reklamnim i promidžbenim materijalima kao i u svojim poslovnim dokumentima.

Prvi dio, oznaka "HR", je jedinstven za sve turističke agencije.

Drugi dio sastoji se od jednog ili dva velika tiskana slova ovisno o vrsti usluga koje pruža turistička agencija: "A" za turističku agenciju organizatora putovanja, "B" za turističku agenciju posrednik, "AB" za turističku agenciju koja je ujedno i organizator putovanja i posrednik, te "C" za turističku agenciju koja pruža samo usluge posredovanja u pružanju usluga turističke asistencije, ugostiteljskih usluga u domaćinstvu, prodaje karata za izlete i priredbe, usluge mjenjačnice ili pružanje turističkih informacija.

Treći dio sastoji se od dvoznamenkastog broja koji se utvrđuje prema broju županije u kojoj je sjedište turističke agencije.

Četvrti dio sadrži matični broj subjekta (MBS) kojeg turistička agencija dobiva prilikom registracije na trgovačkom sudu, a za obrtnike je to broj obrtnice.

Ostale obveze turističke agencije (uz već navedene obveze za sve subjekte koji pružaju usluge u turizmu):

1. na ulazu u poslovnicu odnosno poslovni prostor vidno izložiti natpisnu ploču na kojoj je istaknuta tvrtka i sjedište turističke agencije,
2. na ulazu u poslovnicu odnosno poslovni prostor vidno istaknuti radno vrijeme i pridržavati se istaknutog radnog vremena,
3. ako zastupa druge turističke agencije izjasniti se o svojstvu u kojem nastupa i koja ovlaštenja ima,
4. u svim reklamnim i promidžbenim materijalima kao i u svim poslovnim dokumentima vidljivo naznačiti tvrtku i sjedište te identifikacijski kod turističke agencije,
5. čuvati, kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome ne smije priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao ni imena njegovih suputnika,
6. putniku pružiti usluge utvrđene u ugovoru,
7. upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman,
8. ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem.

Turistička agencija koja organizira putovanja (paket aranžman i izlet) ili pruža uslugu transfera putnika dužna je koristiti prijevozna sredstva u kojima su putnici osigurani od posljedica nesretnog slučaja i prtljaga od gubitka i oštećenja, kao i ugostiteljske objekte u kojima su korisnici usluga osigurani od posljedica nesretnog slučaja. Smatra se da turistička agencija ispunjava navede obveze ukoliko ima sklopljen ugovor s osiguravateljem o osiguranju od odgovornosti koji obuhvaća navedene rizike.

Turistička agencija je dužna prijevoz putnika obavljati vlastitim prijevoznim sredstvima ili prijevoznim sredstvima drugih prijevoznika sukladno posebnim propisima koji uređuju prijevoz putnika.

Ako turistička agencija organizira putovanja (paket aranžman i izlet) obvezna je tijekom cijelog putovanja koristiti najmanje jednog turističkog pratitelja, za svaku grupu od 15 do 75 putnika.

Za razgledavanje turističkih cjelina (lokaliteta) turistička agencija obvezna je koristiti turističkog vodiča koji je ovlašten za pružanje usluga turističkog vodiča za tu turističku cjelinu (lokalitet), odnosno osobu koja obavlja poslove stručnog vođenja u muzeju, galeriji, zaštićenom području prirode, na arheološkom lokalitetu i sl

Turistička agencija obvezna je za svako putovanje koje organizira (paket aranžman i izlet) izdati program, prospekt ili katalog (promidžbeni materijal - tiskani ili elektronički) kojeg 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 u pogledu putovanja i boravka u odredištu, najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te u roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

Turistička agencija koja organizira putovanje dužna je za svaki paket aranžman osigurati jamčevinu kod banke ili osiguravajućeg društva 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 turističke agencije za povratak putnika u mjesto polaska.

Jamčevina može biti u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa ili bankovnog jamstva (garancije). Putniku se prilikom uplate iznosa za turistički paket aranžman, izdaje potvrda o osiguranju jamčevine koja mu omogućava neposredno ostvarivanje prava na navedenu naknadu prema banci ili osiguravajućem društvu.

Turistička agencija nije odgovorna za nastalu štetu:

- ako se utvrđeni propusti u neispunjavanju ugovorenih usluga pripisuju putniku,
- ako se nepredviđeni i neizbježni propusti pripisuju trećoj osobi koja nije sudjelovala u ostvarenju ugovorenih usluga,
- ako su propusti nastali djelovanjem više sile ili nekim drugim događajem koje turistička agencija, odnosno pružatelj usluge nije mogao predvidjeti ili otkloniti unatoč dužnoj brizi.

Turistička agencija koja organizira putovanje (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.

Poslovnica turističke agencije

Turistička agencija koja neposredno pruža usluge putniku mora imati poslovnicu, odnosno ona koja neposredno pruža usluge putniku putem interneta (internet prodaja) ne mora imati poslovnicu ali mora imati poslovni prostor.

Turistička agencija može izvan poslovnice neposredno pružati usluge: na za to predviđenom mjestu u objektu smještaja gostiju, na prostoru kojeg može odlukom odrediti predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave odnosno lučka uprava ili drugom prostoru uz suglasnost korisnika prostora sukladno posebnom propisu.

Poslovnica mora ispunjavati uvjete ovisno o vrsti usluga koje pruža, te u pravilu mora biti zasebna poslovna cjelina u odnosu na druge poslovne prostore u istom objektu. Naime poslovnica ne mora biti zasebna poslovna cjelina ako se taj prostor nalazi u objektima namijenjenim trgovačkim i bankarskim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i sl.

Pravilnikom o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija detaljnije se propisuju minimalno-tehnički uvjeti koje, prema vrstu usluga koje pružaju trebaju ispunjavati turističke agencije, način na koji mogu pružati svoje usluge, te minimalni uvjeti koje mora ispunjavati poslovnica za pojedinu vrstu turističke agencije.

(Tako, turistička agencija koja neposredno prodaje turističke paket aranžmane i izletničke programe mora imati poslovnicu veličine najmanje 16m² i visine najmanje 2,5m.

Iznimno ako je poslovnica smještena u zgradi koja je registrirana kao povijesno-kulturni objekt ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti, odnosno zaštićenoj spomeničkoj cjelini, veličina poslovnice može biti i manja od 16m², ali ne manja od 10m².

U poslovnici u kojoj radi više od dva zaposlena, veličina poslovnog prostora se povećava za svako radno mjesto za daljnjih 4m². Ako u poslovnici na šalterima radi više od pet zaposlenika, za obavljanje administrativnih i drugih poslova treba se osigurati poslovni prostor odvojen od prostora u kojem se obavlja prodaja usluga putničke agencije. Ako na šalterima radi više od tri zaposlenika na pojedinim šalterima mora biti označen naziv usluge koja se na šalteru pruža (npr. prodaja avionskih karata, prodaja turističkih aranžmana, mjenjačnica i dr.), a u prostoru ispred šaltera treba biti sjedeća garnitura za stranke, osim ako sjedala za stranke nisu postavljena neposredno ispred pojedinih šalterskih mjesta.

Turistička agencija koja obavlja djelatnost u odgovarajućem poslovnom prostoru treba imati najmanje jedan direktni priključak na telefonsku mrežu i jedan telefaks aparat, te najmanje jedno računalo s pisačem, dok ona koja obavlja djelatnost u poslovnici treba imati najmanje jedan direktni priključak na telefonsku mrežu i jedan telefaks aparat (za više od dva radna mjesta telefon na prespajanje i na svaka dva radna mjesta po jedan priključni telefon).

Turistička agencija organizator putovanja koja ne pruža usluge direktno nego putem agencije posrednika mora imati poslovni prostor s najmanje jednim direktnim telefonom, telefaksom i s najmanje jednim računalom s pisačem.

Poslovnica treba imati najmanje jedan zahod na ispiranje s tekućom vodom s pretprostorom u kojem je umivaonik. Iznimno, ako se poslovnica nalazi u zgradi koja je registrirana kao povijesno-kulturni objekt ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti, odnosno zaštićenoj spomeničkoj cjelini, kao i u robnim kućama, bankama, hotelima, sajamskim prostorima, kolodvorima, terminalima za prijevoz ili kiosku, poslovnica ne treba imati zahod, ali zaposlenicima treba biti omogućeno korištenje zahoda u blizini. Prostor poslovnice mora biti dobro osvijetljen i imati mogućnost provjetravanja, a u zimskom razdoblju temperatura zraka treba biti najmanje 18° C.)

Voditelj poslovnice

Turistička agencija koja neposredno pruža usluge mora u svakoj poslovnici imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslovnice, a ukoliko nema poslovnicu najmanje jednu zaposlenu osobu koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice, u punom radnom vremenu. Navedene osobe odgovorne su za rad u poslovnici sukladno ZPUT-u, na jednak način.

U slučaju opravdane spriječenosti (bolovanje, porodni dopust, prestanak radnog odnosa i sl.) voditelja poslovnice odnosno osobe zaposlene u turističkoj agenciji koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice može se privremeno, ali ne duže od 6 mjeseca u tri godine, za vršitelja tih poslova odrediti osobu koja osim što nema stručni ispit ispunjava ostale uvjete za voditelja poslovnice.

U smislu ZPUT-a voditeljem poslovnice smatra se državljanin Republike Hrvatske koji ispunjava uvjete za voditelja poslovnice. Voditeljem poslovnice smatraju i državljani država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora (Island, Norveška, Švicarska) koji ispunjavaju uvjete za voditelja poslovnice, ali tek od dana prijama Republike Hrvatske u članstvo Europske unije.

Voditelj poslovnice treba ispunjavati sljedeće uvjete:

1. da je poslovno sposoban,
2. da ima najmanje srednju stručnu spremu,
3. da aktivno zna najmanje jedan svjetski jezik i poznaje još jedan, te poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova voditelja poslovnice,
4. da ima položen stručni ispit za voditelja poslovnice i 2 godine radnog staža na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim odgovarajućim poslovima u turizmu,
5. da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja poslova voditelja poslovnice, dok ta mjera traje.

Strani državljani koji u Republici Hrvatskoj imaju registrirano vlastito trgovačko društvo ili obrt za pružanje usluga turističke agencije ili imaju odobren stalni boravak u Republici Hrvatskoj mogu obavljati poslove voditelja poslovnice, već i sada, uz suglasnost Ministarstva ukoliko ispunjavaju uvjete za voditelja poslovnice (kao i hrvatski građanin).

Stručni ispit za voditelja poslovnice polaže se pred ispitnom komisijom koju rješenjem imenuje ministar pri odgovarajućem visokom učilištu, prema ispitnom programu kojeg propisuje ministar i koji se objavljuje u "Narodnim novinama". O položenom stručnom ispitu izdaje se uvjerenje.

Prestanak pružanja usluga turističke agencije

Turistička agencija može prestati pružati usluge:

1. odjavom poslovanja danom navedenim u odjavi ili danom podnošenja odjave nadležnom uredu, ako je u odjavi naveden datum unatrag,
2. ako je inspekcijskim nadzorom utvrđeno da za pružanje usluga turističke agencije nisu ispunjeni uvjeti propisani ZPUT-om, propisima donesenim na temelju ZPUT-a i drugim propisima, a utvrđeni nedostaci nisu otklonjeni u zadanom roku, s danom isteka toga roka,
3. ako nadležno tijelo naknadno utvrdi da je izdano rješenje utemeljeno na neistinitim podacima ili krivotvorenim dokumentima,
4. radi utvrđene neaktivnosti turističke agencije koja je neprekidno trajala duže od jedne godine,
5. radi izricanja mjere zabrane pružanja usluga turističke agencije sukladno ovom Zakonu i propisima donesenim na temelju ZPUT-a,

6. ako turistička agencija u roku od godine dana od dana pravomoćnosti rješenja ne započne pružati usluge.

O prestanku pružanja usluga nadležni ured donosi rješenje i upisuje u Upisnik turističkih agencija.

Ostali subjekti ovlašteni za pružanje usluga u turizmu

1. Turistički vodič

Turistički vodič je fizička osoba koja pruža turistima usluge pokazivanja i stručnog objašnjavanja prirodnih ljepota i rijetkosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legendi o tim događajima i ličnostima, gospodarskih i političkih tijekova i zbivanja. Turistički vodič može osobno pružati usluge turističkog vodiča i kao obrtnik ili trgovačko društvo.

Turističkim vodičem smatra se državljanin Republike Hrvatske koji ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane ZPUT-om. Turističkim vodičem smatraju se i državljani država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora koji ispunjavaju uvjete za turističkog vodiča (od dana prijama Republike Hrvatske u članstvo Europske unije).

Turistički vodič može pružati uslugu na području turističkih cjelina (lokaliteta) i na ostalom području Republike Hrvatske koje nije određeno kao turistička cjelina (lokalitet) ako je položio opći dio stručnog ispita za turističkog vodiča, te posebni dio toga stručnog ispita koji se odnosi na turističke cjeline (lokalitete).

Turistički vodič može polagati i samo opći dio stručnog ispita za turističkog vodiča temeljem kojeg može pružati usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske koje nije određeno kao turistička cjelina (lokalitet).

Turističkim vodičem se ne smatra:

- osoba koji obavlja poslove stručnog vođenja u muzeju, galeriji, zaštićenom području prirode, na arheološkom lokalitetu i sl., gorski vodič, planinski vodič, speleološki vodič, voditelj u ronilačkom turizmu te vodič u lovu i ribolovu.
- strani državljanin koji prati organizirana grupna putovanja stranog organizatora koja su započela u stranoj državi i završavaju povratkom u stranoj državi ukoliko ne pruža usluge turističkog vodiča na području turističkih cjelina (lokaliteta).

Za pružanje usluga turističkog vodiča turistički vodič mora imati rješenje o odobrenju koje izdaje nadležni ured prema području za koje je položen stručni ispit. Rješenje o odobrenju se izdaje na zahtjev turističkog vodiča ako ispunjava sljedeće uvjete:

1. da ima poslovnu sposobnost,
2. da ima najmanje srednju stručnu spremu,
3. da ima položen stručni ispit za turističkog vodiča,
4. da zna jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča i poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje sluga turističkog vodiča,
5. da mu pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju nije izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja poslova turističkog vodiča, dok ta mjera traje.

Rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča upisuje se u Upisnik turističkih vodiča kojeg vodi nadležni ured.

Rješenje o odobrenju sadrži:

1. ime i prezime, datum i mjesto rođenja te adresu turističkog vodiča,
2. područje na kojem će pružati usluge,
3. stručnu spremu i datum kada je položio stručni ispit za turističkog vodiča,
4. jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča,
5. razdoblje u kojem pruža usluge, ako ih pruža sezonski.

Stručni ispit za turističkog vodiča polaže se pred ispitnom komisijom koju rješenjem imenuje ministar pri odgovarajućem visokom učilištu.

Stručni ispit za turističkog vodiča polaže se prema utvrđenom ispitnom programu koji se sastoji od općeg i posebnog dijela.

Ministar pravilnikom propisuje ispitni program, a pravilnik se objavljuje se u "Narodnim novinama".

O položenom stručnom ispitu izdaje se uvjerenje.

U slučaju značajnijih izmjena propisa i drugih uvjeta koji zahtijevaju bitno drugačiji sadržaj ili način pružanja usluga turističkog vodiča ili u slučaju utvrđene potrebe obnavljanja njihovog znanja može se obaviti provjeravanje stručnog znanja turističkih vodiča. Potrebu za provjeravanjem stručnog znanja turističkih, te način provjeravanja kao i druga pitanja u svezi s provjeravanjem stručnog znanja turističkog vodiča odlukom utvrđuje ministar.

Turistički vodič mora pružati usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim odobrenjem.

Turistički vodič dužan je za pruženu uslugu izdati račun korisniku usluge ukoliko pružanje usluge ne organizira turistička agencija ili račun ne izda udruga turističkih vodiča koje je član.

Turistički vodič, prilikom pružanja usluga turističkog vodiča, mora nositi na vidljivom mjestu iskaznicu turističkog vodiča kojom se utvrđuje njegovo svojstvo.

Rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča prestaje važiti:

1. odjavom turističkog vodiča danom navedenim u odjavi ili danom podnošenja odjave nadležnom uredu, ako je u odjavi naveden datum unatrag,
2. ako nadležno tijelo naknadno utvrdi da je izdano odobrenje utemeljeno na neistinitim podacima ili krivotvorenim dokumentima.

O prestanku važenja odobrenja nadležni ured donosi rješenje i upisuje u Upisnik turističkih vodiča.

Istaknutim znanstvenicima i stručnjacima može se priznati svojstvo počasnog turističkog vodiča iz područja uže specijalnosti, uz ispunjavanje uvjeta:

1. da ima poslovnu sposobnost,
2. da zna jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča i poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje sluga turističkog vodiča,
3. da mu pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju nije izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja poslova turističkog vodiča, dok ta mjera traje.

Počasni turistički vodič može obavljati poslove vodiča samo povremeno.

Priznavanje svojstva počasnog turističkog vodiča rješenjem utvrđuje ministar.

Turistička agencija i drugi korisnici usluga turističkog vodiča obvezni su za pružanje usluga turističkog vodiča koristiti osobu koja ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom za turističkog vodiča.

Udruge turističkih vodiča mogu u ime i za račun svojih članova posredovati u pružanju usluga turističkog vodiča uz obvezu izdavanja računa korisniku usluge.

2. Turistički pratitelj

Turistički pratitelj je fizička koja obavlja operativno-tehničke poslove u vođenju i praćenju turista te koja tijekom putovanja može, osim u turističkim cjelinama (lokalitetima), davati putnicima osnovne informacije o područjima obuhvaćenim putovanjem.

U smislu ovoga Zakona turističkim pratiteljem smatra se državljanin Republike Hrvatske koji ispunjava uvjete za turističkog pratitelja propisane ZPUT-om, kao i državljani država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora koji ispunjavaju uvjete za turističkog pratitelja, od dana prijama Republike Hrvatske u članstvo Europske unije.

Ne smatra se turističkim pratiteljem strani državljanin koji prati organizirana grupna putovanja stranog organizatora koja su započela u stranoj državi i završavaju povratkom u stranoj državi.

Za pružanje usluga turističkog pratitelja turistički pratitelj mora imati položen ispit za turističkog pratitelja.

Ispitu za turističkog pratitelja mogu pristupiti osobe koje su poslovne sposobne i imaju najmanje srednju stručnu spremu.

Osobe koje imaju položen stručni ispit za turističkog vodiča oslobođene su obveze polaganja ispita za turističkog pratitelja.

Ispit za turističkog pratitelja polaže se pred ispitnom komisijom koju može imenovati turistička agencija, strukovna udruga, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora, uz prethodnu suglasnost ministra, a prema ispitnom programu kojeg pravilnikom propisuje ministar. Ispitni program objavljuje se u "Narodnim novinama".

O položenom ispitu izdaje se uvjerenje.

Turistička agencija obvezna je za pružanje usluga turističkog pratitelja koristiti osobu koja ispunjava uvjete propisane ZPUT-om.

Turistički pratitelj prilikom pružanja usluga mora imati uvjerenje o položenom ispitu kojim se utvrđuje njegovo svojstvo.

3. Turistički animator

Turistički animator je fizička osoba koja osmišljava i izvodi programe provođenja slobodnog vremena turista, a koji se odnose na športsko-rekreativne i zabavne sadržaje.

Pravna ili fizička osoba za pružanje usluga turističkog animatora može koristiti osobu koja ima poslovnu sposobnost i najmanje srednju stručnu spremu.

4. Turistički zastupnik

Turistički zastupnik je fizička osoba koja u odredištima putovanja zastupa turističku agenciju koja organizira putovanja (paket aranžman) pred davateljima usluga i klijentima.

Najkasnije 15 dana prije započinjanja obavljanja poslova turistički zastupnik obavezan je dostaviti ugovor o turističkom zastupanju turističke agencije ministarstvu nadležnom za turizam radi upisa u Upisnik ugovora o turističkom zastupanju turističke agencije.

Ugovor o turističkom zastupanju turističke agencije s turističkim zastupnikom 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 zastupanju s turističkim zastupnikom dužna je pismeno izvijestiti davatelja usluga o turističkom zastupniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama.

Ovlaštenja i poslovi turističkog zastupnika su:

1. štiti interese i prava putnika i organizatora putovanja kod davatelja usluga,
2. pružati obavještenja i upute putnicima kod izvršenja programa putovanja i dodatnih usluga,
3. u ime i za račun organizatora putovanja za korisnike paket aranžmana pribavljati dodatne usluge (izleti, kulturne i športske priredbe i sl.) predviđene utvrđenim programom putovanja, a prema dobivenim ovlaštenjima,
4. obavljati i druge poslove potrebne za zaštitu interesa putnika i organizatora putovanja.

Turističke usluge u specifičnim oblicima turizma

Turističke usluge u nautičkom turizmu

Nautički turizam je plovidba i boravak turista - nautičara na plovnim objektima (jahta, brodica i sl.), te boravak u lukama nautičkog turizma radi odmora i rekreacije.

Turističke usluge u nautičkom turizmu su:

1. iznajmljivanje veza (prostor uz uređenu i djelomično ili potpuno zaštićenu obalu) za smještaj plovnih objekata i turista nautičara koji borave na njima,
2. iznajmljivanje plovnih objekata za odmor i rekreaciju (charter, crusing i sl.),
3. usluge skipera,
4. prihvata, čuvanje i održavanje plovnih objekata na vezu u moru i suhom vezu,
5. usluge snabdijevanja nautičara (vodom, gorivom, namirnicama, rezervnim dijelovima i sl.),
6. uređenje i pripremanje plovnih objekata,
7. davanje različitih informacija nautičarima,
8. škole jedrenja, obuke za skipere i voditelje brodica,
9. druge usluge za potrebe nautičkog turizma.

Turističke usluge u nautičkom turizmu pružaju se poglavito u lukama nautičkog turizma i na plovnim objektima nautičkog turizma.

Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma propisuje vrste luka nautičkog turizma, minimalne uvjete koje luke nautičkog turizma moraju ispunjavati, kategorije i način kategorizacije.

Vrste luka nautičkog turizma su:

- sidrište,
- privezište,
- suha marina,
- marina.

Marine se kategoriziraju i to u tri kategorije: prvu, drugu i treću kategoriju.

Pravilnikom o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma propisane su vrste i kategorije plovnih objekata nautičkog turizma i način kategorizacije pojedinih plovnih objekata.

Plovni objekti nautičkog turizma razvrstavaju se vrste:

- mali plovni objekti za rekreaciju,
- plovni objekti za krstarenja i rekreaciju,
- natjecateljski plovni objekti,
- plovni objekti za jednodnevna krstarenja i izlete u svrhu obavljanja turističke gospodarske djelatnosti,
- plovni objekti za višednevna krstarenja u svrhu obavljanja turističke gospodarske djelatnosti.

Kategoriziraju su plovni objekti za jednodnevna krstarenja i izlete i plovni objekti za višednevna krstarenja i to u tri kategorije: plovni objekt s tri, četiri odnosno pet zvjezdica.

Za pružanje ugostiteljskih usluga u nautičkom turizmu pravna ili fizička osoba dužna je ishoditi, od Ministarstva odnosno nadležnog ureda prema mjestu sjedišta luke nautičkog turizma, rješenje o ispunjavanju uvjeta za luku nautičkog turizma, rješenje o ispunjavanju uvjeta propisanih Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma odnosno Pravilnikom o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma.

U nautičkom turizmu građanin može, uz pribavljeno odobrenje nadležnog ureda, pružati usluge iznajmljivanja jednog plovnog objekta za odmor (duljine do 12m i bruto tonaže do 15, ili uz ovlaštenje za prijevoz do najviše 12 putnika) i usluge skipera.

Turističke usluge u seljačkom turizmu

Seljački turizam, u smislu ZTD, je boravak turista u domaćinstvu koje je organizirano kao turističko seljačko gospodarstvo (seljačko domaćinstvo) radi odmora i rekreacije.

Turističke usluge u seljačkom turizmu su:

- iznajmljivanje konja za jahanje,
- foto safari,
- branje plodina,
- berbe voća i povrća i dr.,

a može ih pružati samo član seoskog domaćinstva koji ima rješenje o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti.

Turističke usluge u ostalim oblicima turizma

Turističke usluge mogu se pružati i u zdravstvenom, kongresnom, športskom i drugim oblicima turizma, a za pojedine turističke usluge ministar turizma može propisati minimalne uvjete i način na koji se mogu pružati (takvih propisa još nema niti za jedan od navedenih oblika turizma).

Ostale turističke usluge

Ostale turističke usluge u smislu ZOTD su:

- opreme iznajmljivanje sandolina, jedrilica, dasaka za jedrenje, bicikala na vodi, pribora i za kupanje i skijanje na vodi, suncobrana, ležaljki i dr.

Pružatelj ovih usluga obavezan je korisnike usluga osigurati od ozljeda i smrti.

Navedene usluge mogu pružati i građani ukoliko ukupna vrijednost sredstava kojima pruža usluge ne premašuje iznos od 100.000,00 kuna.

ZTD su propisani i prekršaji (postupanja suprotna pojedinim odredbama ZTD) i prekršajne kazne (novčane kazne) kojima se mogu kazniti za prekršaj pravne ili fizičke osobe, građani, odgovorne osobe u pravnoj osobi te vođitelji poslovnice putničke agencije.

Upravni nadzor nad primjenom ZUD i propisa donesenih na temelju ZUD obavlja ministarstvo nadležno za poslove turizma.

Inspekcijski nadzor nad provedbom ZUD i propisa donesenih na temelju ZUD, te pojedinačnih akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba provode nadležni gospodarski inspektori i drugi inspektori, svaki u okviru svoje nadležnosti, sukladno posebnim propisima.

TURISTIČKI UGOVORI

Turističkim ugovorima uređuju se odnosi između subjekata koji sudjeluju u pružanju turističkih usluga.

Osnovni pravni izvori našeg pravnog sustava kojima su uređeni turistički ugovori su Zakon o obveznim odnosima i Posebne uzance u ugostiteljstvu (kodificirani poslovni običaji).

Tako su, između ostalog, **Zakonom o obveznim odnosima** (u daljnjem tekstu: ZOO) uređeni:

- ugovor o organiziranju putovanja,
- posrednički ugovor o putovanju,
- ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu),
- ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

Navedene ugovore možemo smatrati osnovnim turističkim ugovorima uređenim ZOO ali za obavljanje turističke djelatnosti važni su drugi ugovori kao npr. ugovor o prijevozu, ugovor o osiguranju, ugovor o posredovanju.

Posebnim uzancama u ugostiteljstvu uređeni su:

- ugovor o hotelskim uslugama:
 - izravni ugovor o hotelskim uslugama,
 - agencijski ugovor o hotelskim uslugama,
 - ugovor o alotmanu,
- ugovor o smještaju u turističkim apartmanima,
- ugovor o uslugama kampiranja,
- ugovor o uslugama prehrane i točenja pića.

Posebne uzance u ugostiteljstvu primjenjuju se na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu, ukoliko njihova primjena nije isključena (pretpostavlja se njihova primjena), a na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama primjenjuju se samo ukoliko su ih stranke ugovorile ili ako iz okolnosti proizlazi da su htjele njihovu primjenu.

Prema ZOO ugovorne strane mogu svoj odnos urediti drugačije nego što je tim Zakonom propisano, ali ne suprotno Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralu društva.

Prema ugovornim stranama navedene ugovore možemo razlikovati kao ugovore:

a) između davatelja usluga (ugostitelja) i korisnika usluga (gosta/putnika)

- izravni ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o uslugama prehrane i točenja pića
- ugovor o ugostiteljskoj ostavi
- ugovor o uslugama kampiranja
- ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

b) između turističke agencije i korisnika usluga (putnika):

- ugovor o organiziranju putovanja
- posrednički ugovor o putovanju

c) između turističkih agencija i davatelja usluga (ugostitelja):

- agencijski ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o raspolaganju smještajnim kapacitetima (ugovor o alatmanu)

Ugovor o organiziranju putovanja

(članak 881. – 903. ZOO-a)

Ugovor o organiziranju putovanja je svaki ugovor kojim se organizator putovanja (turistička agencija) obvezuje pribaviti putniku najmanje dvije usluge (*skup usluga*) koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket-aranžman), a putnik se obvezuje platiti mu za to jednu ukupnu (paušalnu) cijenu.

Organizatorom putovanja smatra se i osoba koja prodaje paket-aranžman koji je pripremila neka druga osoba.

Promidžbeni materijal (program putovanja, brošura) koji je organizator putovanja stavio na raspolaganje putniku ne smije sadržavati zavaravajuće obavijesti u pogledu cijene ili bilo koje druge odredbe ugovora o organiziranju putovanja, a moraju sadržavati obavijesti (točne, jasne, potpune) o:

- cijeni odredištu (destinaciji),
- sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza,
- vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji,
- osnovnim karakteristikama 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 u pogledu putovanja i boravka u odredištu,
- najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

Promidžbeni materijal obvezuje organizatora, a izmjene su moguće samo po sporazumu s putnikom ili ako je o tome obaviješten prije sklapanja ugovora koja mogućnost mora biti navedena u promidžbenim materijalima.

Prethodna obavijest

Organizator je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti putnika u pisanom obliku ili drugom trajnom, putniku dostupnom, mediju o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta i o vremenu potrebnim za ispunjavanje tih formalnosti.

Ako je ranije dan promidžbeni materijal s tim podacima prethodna obavijest može sadržavati samo upućivanje na taj materijal.

Ugovor se sklapa u pisanom obliku ili putem drugom trajnog, putniku dostupnog i razumljivog oblika, s tim da jedan primjerak ugovora mora biti dostavljen putniku. Organizator prije sklapanja ugovora mora upoznati putnika sa sadržajem ugovora.

Ovisno o uslugama koje obuhvaća ugovor mora osobito sadržavati odredbe o:

- tvrtki ili nazivu, odnosno imenu i prezimenu te sjedištu i adresi organizatora putovanja te njegova osiguravatelja, ako je osiguranje obuhvaćeno paket-aranžmanom,
- odredištu te vremenu i nadnevku boravka u odredištu,
- vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji, njegovim osnovnim karakteristikama te turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi,
- broju dnevnih obroka,
- planu putovanja, izletima, obilascima i drugim uslugama koje su obuhvaćene paket-aranžmanom i koje su uključene u cijenu,
- cijeni i mogućnosti izmjene cijene
- pristojbama za određene usluge koje nisu uključene u cijenu (npr, turističkim pristojbama, pristojbama za ukrcaj i iskrcaj u zračnim i ostalim lukama),
- načinu i vremenu plaćanja cijene,
- posebnim zahtjevima putnika o kojima je putnik obavijestio organizatora prilikom rezerviranja putovanja a koje je ovaj prihvatio,
- najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika,
- roku u kojem putnik mora iznijeti svoje prigovore u pogledu neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora.

Obveze organizatora putovanja su:

- zaštititi prava i interesa putnika (u skladu s dobrim poslovnim običajima, rješavanje po prigovorima putnika),
- obavještavati putnika (o mjestu međuodredišta ili izmjene prijevoznog sredstva, mjestu u prijevozu sredstvu, o zastupniku ili drugoj osobi kojoj se putnik može obratiti odnosno broju telefona ili drugom sredstvu za kontakt s organizatorom, posebice o načinu kontakta s maloljetnim putnikom ili za njega odgovornom osobom, mogućnostima sklapanja govora o osiguranju /za troškove raskida ugovora od strane putnika, troškove pomoći i povratka putnika u slučaju nesreće ili bolesti/),
- čuvati tajnu (o putniku, njegovoj prtljazi, suputnicima i kretanju),
- odgovornost za štetu
 - o zbog neispunjenja, djelomičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obveza,
 - o ako sam obavlja usluge prijevoza, smještaja ili druge usluge vezane za izvršenje odgovara prema propisima koji se odnose na te usluge,
 - o za štetu kad je pružanje pojedinih usluga povjerio trećim osobama (odgovara za štetu nastalu zbog potpunog ili djelomičnog neizvršenja tih usluga, odnosno i za štetu koju je putnik pretrpio iako su usluge izvršene u skladu s ugovorom i propisima koji se na njih odnose, osim ako dokaže da se ponašao kao pažljiv organizator pri izboru osoba koje su usluge izvršile),
- sniženje cijene (po prigovoru putnika u roku od osam dana od završetka putovanja, radi nepotpunog ili neurednog izvršenja usluga),
- obveze glede isključenja i ograničenja odgovornosti za štetu (ništetne su odredbe ugovora kojima se isključuje ili ograničava odgovornost, ali se može

ugovorom unaprijed odrediti najviši iznos naknade štete /ali ograničenje ne vrijedi ako je iznos u nesrazmjeru sa štetom, odnosno u slučaju namjerne ili krajnje nepažnje organizatora ili ako je šteta posljedica tjelesne ozljede/).

- osiguranje (organizator je dužan sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu predviđenu ZOO; u sporazumu s putnikom organizator ga može osigurati i od drugih rizika putovanja),
- osiguranje jamčevine (kao i u ZTD).

Obveze putnika su:

- platiti ugovorenu cijenu (u vrijeme kako je ugovoreno ili kako je uobičajeno),
- dostaviti podatke potrebne za organiziranje putovanja (u svezi s pribavljanjem karata, rezervacijom za smještaj, ispravama za prelazak granice),
- brinuti da on i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene carinskim, graničnim, monetarnim, sanitarnim i drugim propisima,
- odgovornost za štetu nanesenu organizatoru zbog neizvršavanja svojih obveza,
- obavješćavanje o nedostacima ispunjenja (osobu koja je uslugu pružila što je prije moguće, a organizatora u roku od osam dana od dana završetka putovanja).

Posebna prava i obveze ugovornih strana (pod određenim uvjetima):

- Zamjena putnika

Putnik može odrediti drugu osobu da umjesto njega koristi ugovorene usluge uz pravodobno obavješćavanje organizatora (druga osoba mora odgovarati posebnim zahtjevima predviđenim za putovanje - dob, spol, putovnica, vize i sl.)

- Promjena ugovorene cijene

Organizator putovanja može zatražiti povećanje ugovorene cijene (promjena u tečaju valute, povećanje troškova prijevoza, posebnih pristojbi, ako za isto nije znao ni mogao znati, ako je ta mogućnost previđena ugovorom, ali najkasnije 20 dana prije početka putovanja), a putnik u takvom slučaju ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na naknadu štete i uz pravo na povrat uplaćene cijene, ako povećanje prelazi 10% ugovorene cijene.

- Pravo putnika na raskid ugovora

Putnik može u svakom trenutku potpuno ili djelomično raskinuti ugovor. Raskid može biti:

- pravodobni – u razumnom roku prije početka putovanja, organizator ima pravo na naknadu administrativnih troškova,
- nepravodobni - organizator ima pravo na naknadu određenog postotka od cijene ovisno o vremenu preostalom do početka putovanja, a ukoliko putnik odustane nakon početka putovanja ima pravo na puni iznos cijene.

Ako je putnik raskinuo ugovor zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora bile opravdan razlog da se ne sklopi ugovor, kao i slučaju kada je osigurana zamjena (od strane putnika ili organizatora) organizator ima pravo samo na naknadu troškova.

U ostalim slučajevima kada putnik otkaže nakon početka putovanja organizator ima pravo na iznos pune ugovorene cijene.

- Pravo organizatora na raskid ugovora

- u slučaju izvanrednih okolnosti prije ili za vrijeme izvršenja ugovora organizator nema obveze naknaditi štetu, ali u slučaju da je započelo ispunjavanje ugovora dužan je vratiti putniku razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga i poduzeti sve mjere nužne za zaštitu njegovih interesa,
- u slučaju raskida ugovora prije začinjanja njegova ispunjenja dužan je u cijelosti vratiti ono što je primio od putnika,
- ako se nije skupio dovoljan broj putnika predviđen ugovorom uz obavijest putniku u primjerenom roku (nema obveze naknade štete ako je isto bilo predviđeno ugovorom i ako je putnik u primjerenom roku, ne kraćem od 5 dana prije početka putovanja obaviješten),
- ako su razlozi za raskid na strani putnika (tada putnik nema pravo na naknadu štete).

- Izmjena sadržaja ugovora

Ako organizator prije započinjanja putovanja učini značajnije izmjene u programu, smještaju i cijeni dužan je bez odgađanja obavijestiti putnika u pisanom obliku, a može i ponuditi izmijenjeni ugovor, kojeg putnik može i ne mora prihvatiti (mora se izjasniti u roku od dva dana od ponude).

Ako ne prihvati izmjene putnik može raskinuti ugovor (organizator je dužan vratiti što je primio i osim u slučaju izvanrednih okolnosti nadoknaditi štetu) ili koristiti drugo putovanje koje mu organizator može ponuditi (ako je cijena viša nema doplate, a ako je niža putnik ima pravo na povrat razlike).

Ukoliko tijekom putovanja organizator izvrši određene izmjene u cilju nastavka putovanja (kada organizator veći dio usluga nije pružio ili je ocijenio da ih neće moći pružiti) to mora učiniti o svom trošku, a po potrebi putniku isplaćuje i razliku u cijeni.

Ako se program ne može izmijeniti, odnosno putnik isto ne prihvati iz opravdanih razloga, organizator je dužan o svom trošku osigurati povratak putnika, te mu nadoknaditi štetu.

Posrednički ugovor o putovanju

(članak 904.- 908. ZOO-a)

Posredničkim ugovorom o putovanju posrednik se obvezuje, u ime i za račun putnika, sklopiti bilo ugovor o organiziranju putovanja, bilo ugovor o izvršenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju ostvarenje nekog putovanja ili boravka, a putnik se obvezuje za to platiti naknadu.

Za razliku od ugovora o organiziranju putovanja gdje veći broj usluga čini skup usluga, pa otud i paušalna cijena za sve usluge, posredničkim ugovorom i kad se pribavlja veći broj usluga radi se o posebnim, odvojenim uslugama, a ne o skupu usluga.

Kada se takvim ugovorom preuzima obveza sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, posrednik je dužan izdati potvrdu koja osim podataka koji se odnose na putovanje, oznake i adrese organizatora mora sadržavati oznaku i adresu posrednika te podatak da on nastupa u tom svojstvu.

Ako posrednik ne naznači svojstvo posrednik, smatra se da je on organizator putovanja.

Posrednik odgovara putniku za svoj izbor treće osobe koja putniku pruža usluge predviđene ugovorom.

Na posrednički ugovor o putovanju odgovarajuće se primjenjuju odredbe ZOO o ugovoru o organiziranju putovanja.

Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu)

(članak 909. – 920. ZOO-a i Uzanca br. 95. – 102.)

Ugovorom o alotmanu ugostitelj se obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određen broj ležajeva, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti, te platiti cijenu usluga ako se koristila ugovorenim smještajem.

Ako nije drugačije ugovoreno, smatra se da su ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje za jednu godinu.

ZOO je propisano, i to samo za ovu vrstu turističkog ugovora da mora biti sklopljen u pisanoj formi (radi pravne sigurnosti, lakšeg dokazivanja sadržaja ugovora u slučaju spora). Prema Uzancama ugovor o alotmanu se može sklopiti i na obrascu putničke agencije ili ugostitelja.

Obveze turističke agencije:

- nastojati popuniti ugovoreni broj ležaja i obavještavati ugostitelja o tijeku popune smještajnih kapaciteta,
- ukoliko ne može popuniti sve angažirane kapacitete dužna je o tome u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti ugostitelja i odrediti rok do kojeg ugostitelj može slobodno raspolagati angažiranim kapacitetom,
- osobama što ih šalje u ugostiteljski objekt ne može zaračunavati veće cijene od predviđenih ugovorom o alotmanu ili ugostiteljskim cjenikom,
- platiti cijenu ugostitelju nakon izvršenih usluga (ako nije drugačije ugovoreno), s tim da ugostitelj ima pravo tražiti plaćanje odgovarajuće akontacije,
- izdati pisanu ispravu (voucher) osobama koje šalje ugostitelju (isprava glasi na ime ili određenu grupu, neprenosiva je i sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene, služi kao dokaz da je osoba klijent putničke agencije, te se temeljem nje obračunavaju uzajamna potraživanja između turističke agencije i ugostitelja),
- ako se radi o ugovoru koji sadrži posebnu obvezu turističke agencije da će popuniti angažirane kapacitete, dužna je platiti naknadu po neiskorištenom ležaju i danu, s tim da ima pravo pravodobnom obaviješću otkazati ugovor djelomično ili u cijelosti.

Obveze ugostitelja:

- tijekom određenog vremena staviti na korištenje ugovoren broj ležajeva i osobama koje upućuje agencija pružiti usluge navedene u voucheru,
- ne može s drugom agencijom dogovoriti angažiranje kapaciteta koji su već rezervirani temeljem ugovora o alotmanu,

- pod istim uvjetima klijentima agencije pružiti usluge kao i gostima s kojima je neposredno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama,
- pridržavati se ugovorenih cijena osim u slučaju promjene u tečaju valuta koje utječu na ugovorenu cijenu te ukoliko o promjeni obavijesti agenciju najmanje šest mjeseci unaprijed, s tim da se nove cijene mogu primjenjivati nakon mjesec dana od primitka obavijesti, a ne mogu se primjenjivati na usluge za koje je dostavljena lista gostiju (ne utječu na potvrđenu rezervaciju),
- platiti agenciji proviziju na promet ostvaren temeljem ugovora (određen postotak od cijene izvršenih usluga ili provizija određena općim uvjetima poslovanja turističke agencije ili poslovnim običajima).

Agencija može **privremeno odustati od korištenja angažiranih smještajnih kapaciteta**, a da time ne raskida ugovor o alotmanu, ukoliko u ugovorenom roku (ili roku u skladu s poslovnim običajima u ugostiteljstvu) pošalje obavijest ugostitelju. Ukoliko je obavijest poslana u ugovorenom roku agencija nema obveze naknade štete.

Agencija može i **u potpunosti odustati od ugovora** bez obveze naknade štete ako obavijest o odustanku pošalje u ugovorenom roku.

Agencija se može ugovorom obvezati popunjavanja ugovorenog smještaj - **puno za prazno**), pa i kad ne popuni plaća naknadu po neiskorištenom ležaju, odnosno drugoj smještajnoj jedinici, i po danu, a nema pravo pravodobno otkazati ugovor niti djelomično niti u cijelosti.

Prema Uzancama ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih turistička agencija nije odustala u roku i za koji nije poslala obavijest o korištenju, a turistička agencija može koristiti kapacitete za koje je poslala obavijest o korištenju nakon određenog roka samo ukoliko se ugostitelj s time složi.

Ugovor o alotmanu sklapaju pretežito veće agencije, sklapa se na duži rok, za veći broj unaprijed nepoznatih grupa, a usluge može platiti samo agencija.

Ugovor o ugostiteljskoj ostavi (članak 737. – 743. ZOO-a)

Ugostitelj je odgovoran za stvari koje je gost donio i odgovara za njihov nestanak, uništenje ili oštećenje najviše do deset tisuća kuna (osim su posljedica više sile, uzrokom u stvari, ponašanjem samog gosta ili osoba koje je gost doveo ili koje su mu došle u posjet).

Potpunu naknadu duuguje ako mu je gost predao stvar na čuvanje, te ako je šteta nastala njegovom krivnjom ili krivnjom osobe za koju on odgovara.

Za vozila, stvari u njima i žive životinje ugostitelj nije odgovoran osim ako nije drugačije ugovoreno.

Ugostitelj je dužan primiti na čuvanje novac, dragocjenosti, vrijednosne papire i druge vrijedne stvari osim ako ne raspolaže prikladnim za njihov smještaj, ako su prevelike vrijednosti u odnosu na vrstu i kategoriju objekta, ako su opasne, glomazne ili postoji drugi opravdani razlog.

Ako ugostitelj neopravdano odbije primiti stvar na čuvanje, duguje gostu punu naknadu štete koju gost zbog toga pretrpi.

Ugovorni uglavci i objave istaknute u prostorijama ugostitelja kojima se isključuje, ograničava ili uvjetuje njegova odgovornost za stvari koje su gosti donijeli, nemaju nikakav pravni učinak.

Gost je dužan prijaviti nestanak ili oštećenje stvari čim za njih dozna, jer inače ima pravo na naknadu samo ako dokaže da je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara.

Ugostitelj ima pravo zadržavanja stvari do potpune naplate svojih potraživanja za učinjene usluge.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama (Uzanca br. 8. - 61.)

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojem se ugostitelj (hotelijer) obvezuje da će gostu na njegov zahtjev pružiti usluge smještaja, pansiona ili polupansiona, a gost se obvezuje za pružene usluge platiti naknadu (cijenu).

Uzance sadrže odredbe koje se odnose na način sklapanja ugovora, predmet ugovora, trajanje i otkaz ugovora, prava i obveze ugovornih strana, plaćanje usluga, pravo zadržavanja stvari gosta, kućni red, slučaj smrti i bolesti gosta, pošiljke gosta, zaboravljene stvari, odgovornost ugostitelja za stvari gosta, raskid ugovora od strane ugostitelja, te raskid i odustanak od ugovora od strane gosta.

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama (ugovor o rezervaciji) (Uzanca br. 62. – 94.)

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojim se hotelijer obvezuje da će na zahtjev turističke agencije (naručitelja) za njezine klijente – korisnike usluga rezervirati smještaj, prehranu i ostale usluge po ugovorenim cijenama i da će joj platiti proviziju, a turistička agencija se obvezuje platiti pružene usluge ili izdati turističku uputnicu (voucher) ako usluge plaća izravno korisnik.

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama može se sklopiti za skupinu gostiju (najmanje 15 osoba koje zajedno putuju tj. dolaze i odlaze) za koju ugostitelj odobrava posebne uvjete i tarife (npr. besplatan boravak jednom predstavniku naručitelja), izdaje jedan račun, a gosti se ne obavještavaju o cijenama navedenim u ugovoru, ili za pojedinca, ali tada ne vrijede povlastice kao za skupinu.

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama sklapa se za jednu točno određenu grupu gostiju ili pojedinca u točno utvrđenom vremenu, u pravilu kraćeg trajanja, usluge može platiti ili agencija ili klijent agencije, a sklapaju ga i veće i manje agencije.

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima (Uzanca br. 103. - 116.)

Ugovorom o smještaju u turističkim apartmanima ugostitelj se obvezuje pružiti na uporabu za određeno vrijeme apartman za cijenu koja obuhvaća opskrbu vodom,

električnom energijom, energijom za kuhanje, grijanje vode i prostora, uređenje i čišćenje apartmana, mijenjanje rublja i sl., odnošenje smeća, te uporabu bazena, plaža, igrališta, parkirališta.

U cijenu se mogu uračunati i druge usluge (ležaljke, suncobrani), a ugostitelji u pravilu nude i čitav niz fakultativnih usluga koje gosti posebno naručuju i plaćaju prema cjeniku ugostitelja.

Cijena za uporabu apartmana za cijelo ugovoreno razdoblje određuje se u jednoj svoti i naplaćuje unaprijed, prije početka uporabe apartmana.

Ovaj se ugovor u pravilu primjenjuje na odnose ugostitelja i gosta za smještaj u trajanju od sedam i više dana (na kraći boravak primjenjuje se uzance koje se odnose na ugovor o hotelskim uslugama).

U pravilu se sklapa u pismenoj formi.

Ugovor o uslugama kampiranja

(Uzanca br.117. - 129.)

Ugovorom o kampiranju ugostitelj se obvezuje da će za određenu cijenu gostu osigurati uporabu prostora za kampiranje odnosno kamp jedinicu radi smještaja šatora, kamp prikolice, automobila ili druge opreme za kampiranje, odnosno dati na korištenje opremu za kampiranje, uz uporabu zajedničkih prostorija, uređaja, opreme i usluga koji su namijenjeni gostima.

Uzance reguliraju prava i obveze ugovornih strana, uporabu kampa, red u kampu, stvari gosta, raskid ugovora i primjenu uzanci.

Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

(Uzanca br. 130. - 151.)

Ugovorom o uslugama prehrane i točenja pića ugostitelj se obvezuje pružiti gostu usluge davanja hrane i pića prema narudžbi, a gost se za to obvezuje platiti naknadu. Ugovor je sklopljen kada ugostitelj prihvati rezervaciju gosta odnosno narudžbu usluga što ih gost od njega izravno zatraži. Ovaj ugovor najčešće u ime ugostitelja sklapaju osobe koje od gosta primaju direktno narudžbu na jelo ili piće.

Ovaj ugovor može se sklopiti i na temelju rezervacije ili narudžbe putničke agencije, u kom slučaju, ako nije drugačije ugovoreno, račun za pružene usluge plaća putnička agencija. Na obračunatu cijenu za obavljene usluge ugostitelj plaća putničkoj agenciji uobičajenu proviziju od 5%.

POPIS LITERATURE:

Popis važećih propisa iz područja ugostiteljstva i turizma

1. Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma ("Narodne novine", broj 30/94.)
 Provedbeni propisi:
 - Pravilnik o proglašenju i razvrstavanju turističkih mjesta u razrede (NN 75/94, 69/97, 60/98, 78/99 i 127/07).
 - Pravilnik o obrascima i načinu vođenja Upisnika turističkih zajednica (NN 45/94)
 - Pravilnik o posebnim uvjetima koje moraju ispunjavati zaposleni u turističkom uredu turističke zajednice općine, grada, županije i glavnom uredu Hrvatske turističke zajednice (NN 134/98, 23/99, 138/99, 98/00, 9/03 i 136/05)
2. Zakon o boravišnoj pristojbi (NN 35/95 - pročišćeni tekst, 42/95, 52/95, 64/00, 42/05 i 68/07)
 Provedbeni propisi:
 - Pravilnik o postupku prijave i odjave turista i načinu vođenja popisa turista (NN 45/94, 32/96 i 71/97)
 - Naredba o razdobljima glavne sezone, predsezone, posezone i vansezone u turističkim mjestima (NN 83/95 i 95/95)
 - Uredba o utvrđivanju visine boravišne pristojbe za građane koji pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu za 2008. godinu (NN 73/07)
 - Uredba o utvrđivanju visine boravišne pristojbe za 2008. godinu (NN 73/07)
 - Uredba o utvrđivanju visine godišnjeg paušalnog iznosa boravišne pristojbe za korisnike stalnog veza u luci nautičkog turizma za 2008. godinu (NN 73/07)
3. Zakon o članarinama u turističkim zajednicama ("NN 35/95 - pročišćeni tekst i 52/95)
 Provedbeni propisi:
 - Uputa u svezi plaćanja članarine turističkim zajednicama (NN 69/96)
4. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06)
 Provedbeni propisi:
 - Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“ (NN 82/07)
 - Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine „Hoteli“ (NN 88/07)
 - Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji smještajnih objekata kampova iz skupine „Kampovi i druge vrste objekata za smještaj“ (NN 175/03, 106/04 i 12/06)
 - Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji drugih vrsta smještajnih objekata iz skupine „Kampovi i druge vrste objekata za smještaj“ (NN 84/05)
 - Pravilnik o upisnicima ugostiteljskih objekata i o upisnicima o pružanju ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu (NN 5/08)
 - Pravilnik o pružanju ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu (NN 5/08)
 - Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige gostiju i popisa gostiju (NN 5/08)
 - Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe (NN 5/08)

5. Zakon o turističkoj djelatnosti

(NN 8/96, 19/96, 76/98 i 76/99)

Provedbeni propisi:

- Pravilnik o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje (NN 54/96, 170/04 i 147/05)
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe (NN 52/96, 47/97. i 54/97)
- Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija (NN 62/96, 23/97 i 134/98)
- Pravilnik o Upisniku putničkih agencija (NN 62/96, 78/96 i 75/97)
- Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije (NN 78/96, 47/97 i 80/98)
- Pravilnik o iskaznici turističkog vodiča (NN 62/96 i 153/02)
- Pravilnik o ispitnom programu za voditelja poslovnice, sastavu ispitne komisije i načinu polaganja stručnog ispita (NN 62/96)
- Pravilnik o Upisniku turističkih vodiča (NN 62/96, 78/96 i 75/97)
- Pravilnik o Upisniku ugovora o zastupanju turističkih zastupnika (NN 62/96 i 153/02)
- Pravilnik o stručnom ispitu za turističke animatore (NN 95/96, 39/00, 81/00 i 170/04)
- Pravilnik o Upisniku odobrenja za pružanje turističkih usluga građana (NN 62/96 i 75/97)
- Pravilnik o turističkim uslugama u nautičkom turizmu koje može pružati građanin (NN 109/96)
- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma (NN 142/99, 47/00, 121/00, 45/01, 108/01 i 106/04)
- Pravilnik o vrstama i kategorijama plovniha objekata nautičkog turizma (NN 11/97, 105/98, 38/99, 56/00 i 106/00)

Ostali propisi:

Zakon o sustavu državne uprave (NN 190/03 - pročišćeni tekst, 199/03 i 79/07)

Zakon o općem upravnom postupku (NN 59/91 i 103/06)

Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih državnih tijela uprave (NN 199/03, 30/04, 136/04, 22/05, 44/06 i 5/08)

Zakon o državnom inspektoratu (NN 76/99,...i 68/07)

Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05)

Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95 i 108/96)

(donijela ih je Skupština Hrvatske gospodarske komore)