

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

NACRT

PRIJEDLOG ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

Zagreb, listopad 2017.

PRIJEDLOG ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje ovoga zakona nalazi se u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 85/10 - pročišćeni tekst i 5/14 - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA SE TREBAJU UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE KOJE ĆE DONOŠENJEM ZAKONA PROISTEĆI

Ocjena stanja

Usluge u turizmu u funkciji sveukupne turističke ponude bitno utječu na činjenicu da je turizam jedan od najznačajnijih čimbenika gospodarskog razvoja u Republici Hrvatskoj.

Važeći Zakon o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14 i 152/14), (u daljnjem tekstu: važeći Zakon), koji je donesen još 2007. godine, ocjenjuje se u nekim dijelovima ograničavajućim za razvoj ukupnosti pružanja usluga u turizmu, kao značajnog čimbenika razvoja i jačanja konkurentnosti hrvatskog turizma. U primjeni i provedbi važećeg Zakona o pružanju usluga u turizmu uočene su neke prepreke za daljnji razvoj ove djelatnosti ili nedorečenosti koje su se javljale u provedbi i koje je potrebno riješiti.

Prijedlogom novog istoimenog zakona stvorit će se odgovarajući pravni okvir za razvoj usluga u turizmu, u obimu i raznolikosti, za smanjenje prepreka za početak poduzetničke aktivnosti, novo zapošljavanje odnosno samozapošljavanje, što bi sve trebalo imati pozitivan učinak na broj turista i trajanje njihovog boravka u turističkim destinacijama, produljenje turističke sezone i u konačnici povećanje prihoda u sektoru turizma. Važeći Zakon imao je četiri izmjene i dopune, ali zbog obima predloženih izmjena, te radi lakše i učinkovitije njegove primjene u praksi, kako pravnih i fizičkih osoba na koje se propis odnosi, tako i nadležnih upravnih i drugih tijela koja ga primjenjuju ili provode nadzor nad njegovom primjenom, predlaže se donošenje novoga zakona.

Donesena je i Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.), (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2015/2302), te su države članice dužne donijeti i objaviti zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s tom Direktivom do 1. siječnja 2018. godine, s početkom primjene od 1. srpnja 2018. godine. Zakonodavni okvir potrebno je prilagoditi razvoju tržišta kako bi ga se učinilo prikladnijim za unutarnje tržište Europske unije, s ciljem uklanjanja nejasnoća i rješavanja problema povezanih sa zatvaranjem postojećih pravnih praznina vezanih za prava potrošača u odnosu na putovanja u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, prilagođavanja područja zaštite putnika s obzirom na razvoj

interneta kao novog medija putem kojeg se usluge putovanja *online* nude ili prodaju, te poboljšanja transparentnosti i povećanja pravne sigurnosti za putnike i trgovce.

Važećim Zakonom osigurana je javnopravna zaštita poštivanja odredbi Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 75/15) koji uređuju ugovor o organiziranju putovanja, u dijelu obveznog jamčevnog osiguranja za paket aranžman i osiguranja od odgovornosti za štetu zbog neispunjenja, djelomičnog ili neurednog ispunjenja obveza koje se odnose na paket aranžman. S obzirom da Direktiva (EU) 2015/2302 zahtijeva od država članica propisivanje djelotvornih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija koje se odnose na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju te Direktive, a sve radi jače zaštite putnika, ocjenjeno je da se jednim zakonom prenese navedena Direktiva u hrvatski pravni sustav i to kroz novi zakon o pružanju usluga u turizmu. Istovremeno će biti potrebno izmijeniti važeći Zakon o obveznim odnosima na način da se iz njega brišu odredbe koje uređuju ugovor o organiziranju putovanja.

Pored potrebe prijenosa u nacionalno zakonodavstvo Direktive (EU) 2015/2302, koja u svrhu zaštite potrošača detaljno razrađuje prava putnika iz ugovora o putovanju u paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu, važeći Zakon ocjenjuje se ograničavajući za razvoj turizma i iz sljedećih razloga:

- ne uređuje pružanje određenih usluga u turizmu kao što su usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car) ili usluge turističkog ronjenja, a što je potrebno urediti prvenstveno zbog zaštite tržišne utakmice i zaštite potrošača; neke usluge nisu uređene na odgovarajući način, odnosno potrebno je proširiti krug pružatelja, odnosno mogućih pružatelja takvih usluga, kao što su primjerice turističke usluge zdravstvenog turizma, turističke usluge u kongresnom i poslovnom turizmu
- ne regulira mogućnost pružanja usluga organizacije putovanja od strane crkve ili vjerske zajednice, kao oblik vjerskog turizma, pa je zbog velikog broja takvih putovanja koji se reklamiraju/prezentiraju i organiziraju kao organizirana putovanja - posebice hodočašća, potrebno isto regulirati; problem je uočen i od strane crkve ili vjerskih zajednica, te je i s njihove strane predložena potreba uvođenja reda u organizaciju hodočašća i drugih putovanja u funkciji promicanja i očitovanja vjere, u cilju eliminiranja s tržišta pružatelja takvih usluga bez nadzora i suglasnosti samih vjerskih zajednica
- nedostatno uređuje turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma čija je ponuda i raznolikost u značajnom porastu zbog interesa i potreba turista za aktivnim provođenjem odmora ili slobodnog vremena; sudjelovanje u takvim programima može dovesti korisnike usluga u rizične situacije za njihovo zdravlje i život, te je nužna dodatna intervencija države u to područje turizma, propisivanjem većih obveza što se tiče pružatelja usluge (organizatora) takvih aktivnosti, ali i osoba koje pružatelji usluga angažiraju za izvođenje tih aktivnosti; cilj dodatnog zakonskog reguliranja pružanja ovih usluga trebao bi omogućiti njihovu realizaciju uz što manji rizik tj. povećanu sigurnost korisnika usluge

- nejednačenosti uvjeta za pružanje usluga turističkih vodiča hrvatskih državljana i turističkih vodiča državljana drugih država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, koji od 1. srpnja 2013. godine mogu pružati usluge u turizmu na privremenoj ili povremenoj osnovi na čitavom teritoriju Republike Hrvatske, na temelju stečenih stručnih kvalifikacija u njihovim zemljama, bez obveze da u Republici Hrvatskoj imaju poslovni nastan i bez obveze priznavanja njihovih stručnih kvalifikacija; naime, prema važećem Zakonu turistički vodiči polažu stručni ispit za turističke cjeline po županijama i imaju ovlaštenje pružati usluge turističkog vodiča samo za one županije za koje su položili ispit, pa su hrvatski turistički vodiči u nepovoljnijem položaju od navedenih stranih državljana koji mogu pružati usluge turističkog vodiča povremeno ili privremeno na području cijele Republike Hrvatske; priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija, između ostalog i za turističkog vodiča, uređeno je Pravilnikom o priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija iz područja turizma (Narodne novine, broj 7/16), koji je ministar turizma donio temeljem Zakona o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija (Narodne novine, broj 82/15); prema tom Pravilniku dostatno je da turistički vodič podnese prijavu i propisanu dokumentaciju iz zemlje ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije u kojoj je obavljao djelatnost, nakon čega može započeti s pružanjem usluge na privremenoj i povremenoj osnovi
- nemogućnosti da osobe koje nisu državljani Republike Hrvatske ili druge države ugovornice Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije pružaju usluge turističkog vodiča u Republici Hrvatskoj; navedeno je ocijenjeno ograničavajuće za pružanje usluga turističkog vodiča na jezicima za koje nema dovoljan broj obrazovanih turističkih vodiča, niti bi ih se moglo ubuduće očekivati, kao što su primjerice japanski, korejski, kineski, a turista iz tog govornog područja ima sve više, i potrebno ih je zadržati, te osigurati pružanje kvalitetne usluge
- postojanja administrativnih postupaka koji su ocijenjeni neopravdanima, s obzirom da je usporednom analizom s drugim državama članicama Europske unije utvrđeno je da ih većina zemalja nema, pa tako primjerice: ishodenje rješenja za turističku agenciju, ispunjavanje minimalno-tehničkih uvjeta za turističku agenciju i minimalnih uvjeta za poslovnicu turističke agencije, ishodenje rješenja za pružanje turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, ishodenje rješenja za pružanje turističkih usluga zdravstvenog turizma, kategorizacija plovniha objekata nautičkog turizma, ishodenje rješenja za pružanje ostalih turističkih usluga (iznajmljivanje pribora i opreme uza sport i rekreaciju kao što su sandoline, daske za jedrenje, bicikli na vodi, suncobrani, ležaljke i sl.)
- postojanja obveza za pružatelje usluga koje ne utječu na kvalitetu usluga, ali opterećuju i pružatelje usluga i upravna tijela te je potrebno pojednostavljivanje ili potpuno uklanjanje takvih suvišnih obveza pružateljima usluga u turizmu, pa tako primjerice: korištenje identifikacijskog koda turističke agencije, dostava ugovora o turističkom zastupanju turističkih agencija Ministarstvu turizma radi njihovog upisa u upisnik i izdavanja potvrda o istom, polaganje

ispita za turističkog pratitelja, potreba pribavljanja suglasnost roditelja, odnosno skrbnika za maloljetne osobe kod pružanja turističkih usluga koje uključuju sportsko-rekreativne i pustolovne aktivnosti

- zbog ograničenja broja zaposlenih za agencije koje posluju isključivo putem interneta u prostoru stambene namjene i obveza da voditelj poslovnice mora imati prijavljeno prebivalište u tome prostoru, s obzirom na prirodu i način poslovanja na daljinu, predstavlja prepreku za pružanje usluga internet turističke agencije, koju je potrebno otkloniti
- zbog obveze u svakoj poslovnici, odnosno internet agenciji imati zaposlenog voditelja poslovnice, odnosno osobu koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice, u punom radnom vremenu
- nivo znanja stranih jezika za voditelje poslovnica i turističke vodiče nije, prema ocjeni stručne javnosti, na zadovoljavajućoj razini te ga je potrebno podići na višu razinu i definirati zakonom
- previsoki iznosi prekršajnih kazni, posebice kazni koje se mogu naplatiti na mjestu izvršenja prekršaja, dovodi do više postupaka na prekršajnim sudovima nego što bi bilo svrhovito; potrebno je prekršajne odredbe urediti na način da se prekršitelji sankcioniraju na mjestu izvršenja prekršaja i rasterete prekršajni sudovi
- nemogućnosti da nadzirana osoba otkloni nepravilnosti i nedostatke bez sankcioniranja, jer ista nije propisana; takva mogućnost se ocjenjuje racionalnom i prihvatljivom u slučajevima kada se utvrđene nepravilnosti i nedostaci mogu otkloniti već tijekom inspekcijskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja ili kada nadzirana osoba postupi po izvršnom rješenju inspektora ili kad nadzirana osoba preuzme odgovornost da će u određenom roku nakon što je utvrđen prekršaj otkloniti utvrđene nepravilnosti i nedostatke; ocjenjuje se da sankcioniranje i najmanjeg prekršaja stvara nepotrebne prepreke za pružatelje usluga u turizmu, te da bi samo upozorenje, bez podnošenja optužnog prijedloga, odnosno izdavanja prekršajnog naloga, ili naplate kazne na mjestu izvršenja prekršaja, bilo dostatno da se isprave nepravilnosti i nedostaci, jer bi to trebao biti osnovni cilj provođenja inspekcijskog nadzora, a ne kažnjavanje; Prekršajnim zakonom (Narodne novine, br. 107/07, 39/13, 159/13, 110/15 i 70/17) uvedeno je ublažavanje postupanja inspekcije prema pružateljima usluga počiniteljima prekršaja primjenom načela oportuniteta, pa tako u članku 109.b stavku 2. toga Zakona daje se mogućnost ovlaštenom tužitelju da primjeni načelo oportuniteta kao dvostruko uvjetovano i to preuzimanjem određenih obveza od strane počinitelja i pod pretpostavkom da nije počinitelj istog prekršaja, te putem propisivanja primjene iznimki od podnošenja prekršajnog naloga i optužnog prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka
- terminološke neusklađenosti određenih pojmova, kao primjerice voditelj poslovnice u voditelj poslova, turistički pratitelj u voditelj putovanja i turistički zastupnik u turistički predstavnik

- zbog potrebe koncipiranja zakona na pregledniji i jasniji način.

Osnovna pitanja koja se trebaju urediti zakonom:

Osnovna pitanja koja se uređuju ovim zakonom su način i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe mogu pružati usluge u turizmu.

Osnovne promjene koje se predlažu urediti predloženim zakonom, u odnosu na važeći Zakon, su:

- usklađivanje s Direktivom, čime će se postići bolja i učinkovitija zaštita potrošača
- smanjenje administrativnih prepreka za započinjanje, ali i nastavak poduzetničke djelatnosti - radi povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma kroz rasterećenje poduzetnika
- propisivanje usluga koje se smatraju turističkim uslugama zdravstvenog turizma - usluge organiziranja i/ili posredovanja usluge prijevoza, turističkog transfera i smještaja, kao pojedinačne usluge ili kao organizirano putovanje, koje se pružaju korisnicima zdravstvenih usluga zdravstvenog turizma; proširuje se mogući krug pružatelja turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, pa se pored specijalnim bolnicama i lječilištima, daje mogućnost pružanja tih usluga i drugim zdravstvenim ustanovama, trgovačkim društvima za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstvenim radnicima koji samostalno obavljaju privatnu praksu, sukladno posebnim propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita, za korisnike svojih zdravstvenih usluga
- dodatno uređenje turističke usluge u kongresnom turizmu, kao usluge osmišljanja idejnih rješenja, planiranja, savjetovanja, promocije, registracije sudionika, te sadržajne i tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja, a kada istovremeno uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji; propisuje se tko ih može pružati pored turističkih agencija, da ugostitelji mogu u svom ugostiteljskom objektu pružati usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja, da organizator kongresa, događanja ili sličnog skupa može bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike, ako se trošak njihovog sudjelovanja pokriva iz sredstava organizatora ili sponzorstva, donacija i slično, bez naplate kotizacije i ostalih troškova od sudionika, s tim da sudionik kongresa, događanja ili sličnog takvog skupa ne može snositi troškove svoga sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili slično; također se propisuje da pružanje turističkih usluga u kongresnom turizmu nije organizacija kongresa, događanja ili sličnih skupova, koji ne uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji
- uređenje pružanja usluga iznajmljivanja osobnih vozila (rent-a-car) bez vozača, te tko ih i pod kojim uvjetima može pružati

- uređenje turističkog ronjenja - ronjenje namijenjeno turistima roniocima u svrhu rekreacije i razgledavanja podmorja, tko ih može pružati, usluge koje su obuhvaćene turističkim ronjenjem, te uvjeti pod kojima se pruža ta usluga
- definira se usluga turističkog transfera i tko ju može pružati, primjerice ugostitelji za potrebe svojih gostiju kojima pružaju usluge smještaja
- omogućavanje crkvi i vjerskim zajednicama organiziranje hodočašća i drugih putovanja u funkciji promicanja i očitovanja vjere, do najviše dva dana uključujući jedno noćenje, uz pisano odobrenje tijela vjerske zajednice nadležnog za izdavanje takve potvrde, uz uvjete kao što su propisani za sindikate i udruge
- dodatno reguliranje pružanja turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma, propisivanje većih obveza što se tiče pružatelja usluge (organizatora) takvih aktivnosti, ali i osoba koje pružatelji usluga angažiraju za izvođenje tih aktivnosti, a što je sve vezano za sigurnost i zaštitu potrošača, a time i pružatelja usluga
- uređenje stručnog ispita na način da se sastoji od općeg dijela za područje Republike Hrvatske i od posebnog dijela za zaštićene cjeline (lokalitete) po županijama, kojeg će program propisati ministar pravilnikom, uz povećanje broja nastavnih sati i praktične nastave (vježbi)
- uređenje pružanje usluga turističkog vodiča državljana druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije na privremenoj ili povremenoj osnovi, na način da isti može pružati usluge turističkog vodiča sukladno posebnom propisu kojim se uređuju uvjeti za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkih vodiča, osim na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima), te se time izjednačuje položaj navedenih turističkih vodiča s hrvatskim turističkim vodičima koji imaju položen samo opći dio stručnog ispita; također navedeni turistički vodič može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) za koje je završio posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete) na visokom učilištu sukladno odredbama ovoga Zakona
- davanje ovlaštenja ministru turizma da uz prethodno mišljenje ministara nadležnih za kulturu i poslove zaštite prirode pravilnikom propiše popis zaštićenih cjelina (lokaliteta)
- podizanje nivoa znanja stranog jezika za pružanje usluga turističkog vodiča - razina B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru
- podizanje nivoa znanja stranih jezika za voditelja poslova - znanje najmanje jednog svjetskog jezika razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru i poznavanje još jednog svjetskog

stranog jezika razine A2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru

- propisivanje obveze turističkoj agencije zapošljavanja najmanje jednog voditelja poslova, te time smanjenje troška poslovanja
- ukidanje organiziranja seminara i polaganje stručnih ispita za voditelja poslovnice na visokim učilištima, a uvođenje se samo polaganje stručnog ispita za voditelja poslova pred ispitnom komisijom ministarstva nadležnog za turizam, prema ishodima učenja koje propisuje ministar turizma
- uređenje pitanja prostora u kojem posluje turistička agencija na način da ista u pravilu posluje u prostoru poslovne namjene, a u prostoru stambene iznimno i to ako posluje samo na način da svoje usluge pruža putem internetskih stranica ili sličnog *online* sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, a bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju djelatnost, s tim da taj prostor mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima koji uređuju zaštitu na radu
- propisivanje obveze turističkim agencijama da na svojim internetskim stranicama, radi zaštite potrošača, objavi sljedeće podatke: tvrtka i sjedište, osobni identifikacijski broj, ime i prezime voditelja poslova, svojstvo u kojem nastupa i ovlaštenja koja ima, adresu e-pošte, broj telefona i telefaksa, te radno vrijeme u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije, broj sudskog ili drugoga javnog registra u koji je turistička agencija upisana, te podatke o registru, porezni broj ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost, pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije, jasne upute o načinu podnošenja prigovora, odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe, opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža, odnosno opće uvjete poslovanja turističke agencije čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge
- smanjenje broja pravilnika za čije je donošenje ovlašten ministar
- smanjenje iznosa prekršajnih kazni
- uvođenje ublažavanja postupanja turističkih inspektora prema pružateljima usluga počiniteljima prekršaja primjenom načela oportuniteta, tj. propisivanjem mogućnosti da se bez kažnjavanja otklone nepravilnosti i nedostaci utvrđeni u inspekcijskom nadzoru; navedenim rješenjem, ispunit će se i očekivanja pružatelja usluga u turizmu i njihovih strukovnih udruga, odnosno komora koji su, uz prijedloge za snižavanje prekršajnih kazni, u više navrata predlagali slična rješenja.

Slijedom navedenoga, očekuje se da će posljedice donošenja zakona biti povećanje raznolikosti i razvoj turističke ponude, olakšano poslovanje gospodarskim subjektima, veća profesionalnost i podizanje kvalitete u pružanju usluga, jednostavnija provedba zakonskih odredbi i učinkovitije suzbijanje sive ekonomije, bolja zaštita potrošača,

veća zaposlenost, stvaranje uvjeta za pristup povoljnom financiranju projekata koji uključuju pružanje neke od zakonom obuhvaćenih usluga u turizmu, a sve u cilju jačanja ukupne konkurentnosti hrvatskog turizma i učinkovitije komunikacije s tržištem.

III. OCJENA I IZVORI SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVOĐENJE ZAKONA

Za provedbu ovoga zakona nije potrebno osigurati dodatna sredstva u državnome proračunu Republike Hrvatske, niti u proračunima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

PRIJEDLOG ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

DIO PRVI

OPĆE ODREDBE

Predmet Zakona

Članak 1.

Ovim Zakonom uređuju se usluge u turizmu, način i uvjeti za pružanje tih usluga, ugovor o putovanju u paket aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu te prava i obveze trgovca i putnika u vezi s tim ugovorima.

Usklađenost s propisima Europske unije

Članak 2.

Ovim se Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenose:

1. Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006.)
2. Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.), (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2015/2302).

Rodno značenje izraza

Članak 3.

Izrazi koji se koriste u ovome propisu, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

Usluge u turizmu

Članak 4.

Usluge u turizmu u smislu ovoga Zakona su: pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, voditelja putovanja, turističkog animatora, turističkog predstavnika, usluge u posebnim oblicima turističke ponude (turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge zdravstvenog turizma, turističke usluge u kongresnom turizmu, usluge aktivnog i pustolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika, usluge iznajmljivanja

vozila /rent-a-car/, usluge turističkog ronjenja) i usluge iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima.

Pružatelji usluga u turizmu

Članak 5.

(1) Usluge u turizmu mogu pružati: trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji koji su registrirani za pružanje usluga u turizmu i koji ispunjavaju uvjete za pružanje tih usluga u skladu s ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona.

(2) Pod uvjetima propisanim ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona pojedine usluge u turizmu mogu pružati i:

1. javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima sukladno posebnom propisu koji uređuje poslove zaštite prirode, te druge javne ustanove u okviru svoje osnovne djelatnosti sukladno osnivačkim aktima
2. zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici, sukladno posebnim propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita
3. ustanove u kulturi
4. sindikati, udruge, škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove, radi obavljanja svoje djelatnosti, odnosno ispunjenja svojih ciljeva
5. crkva ili vjerska zajednica (u daljnjem tekstu: vjerska zajednica)
6. poljoprivrednici koji sukladno posebnom propisu koji uređuje poljoprivredu obavljaju poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu, lovoovlaštenici i šumoposjednici u šumama kojih su vlasnik/ili posjednik
7. fizičke osobe – građani
8. državljani države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji imaju prijavljeno prebivalište u Republici Hrvatskoj.

(3) Pravna osoba i fizička osoba, s poslovnim nastanom i registriranom djelatnošću za pružanje usluga u turizmu u drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji može u Republici Hrvatskoj pružati usluge u turizmu sukladno propisu koji uređuje pravo na poslovni nastan i slobodu pružanja usluga, ako ispunjava uvjete za pružanje pojedine usluge u turizmu propisane ovim Zakonom.

Obveze pružatelja usluga u turizmu

Članak 6.

Pravne i fizičke osobe iz članka 5. stavka 1. i stavka 2. točaka 1. do 3. i 6. do 8. ovoga Zakona pri pružanju usluga u turizmu dužne su:

1. objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge najmanje na hrvatskom jeziku i pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena
2. za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdati račun, sukladno posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa
3. omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak, te omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, u poslovnim prostorijama i mrežnim stranicama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Značenje pojmova

Članak 7.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovom Zakonu imaju sljedeće značenje:

1. „*usluga putovanja*” znači:

- a) prijevoz putnika
- b) smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja
- c) iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h, ili motocikala za koje se zahtjeva vozačka dozvola kategorije A
- d) bilo koja druga turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja u smislu podtočaka a), b) ili c) ove točke

2. „*paket aranžman*” znači kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako:

- a) te usluge kombinira jedan trgovac, između ostalog na zahtjev ili u skladu s izborom putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama ili
- b) neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako se te usluge:
 1. kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti
 2. nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni
 3. oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket aranžman” ili pod sličnim nazivom
 4. kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja ili
 5. kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka *online* rezerviranja kada trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja

3. „*ugovor o putovanju u paket aranžmanu*” znači ugovor o paket aranžmanu kao cjelini ili, ako se paket aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora, svi ugovori koji obuhvaćaju usluge putovanja uključene u paket aranžman
4. „*početak paket aranžmana*” znači početak izvršenja usluga putovanja uključenih u paket aranžman
5. „*povezani putni aranžman*” znači najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket aranžman, i koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako trgovac:
- a) prilikom jednog posjeta svojoj prodajnoj točki ili jednog kontakta s njome putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja ili
 - b) omogućuje ciljanu kupnju najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja
6. „*putnik*” znači svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu
7. „*trgovac*” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovim Zakonom djeluje, između ostalog i putem drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bilo da djeluje u svojstvu organizatora, prodavatelja, trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman ili kao pružatelj usluge putovanja
8. „*organizator*” znači trgovac koji izravno ili putem drugog trgovca odnosno zajedno s drugim trgovcem kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o putniku drugom trgovcu u skladu s točkom 2. točkom b) podtočkom 5. ovoga članka
9. „*prodavatelj*” znači trgovac koji nije organizator, a koji prodaje ili nudi na prodaju paket aranžmane koje kombinira organizator
10. „*poslovni nastan (sjedište)*” znači stalno mjesto poslovanja gdje se stvarno upravlja gospodarskom djelatnošću od strane pružatelja usluga u neodređenom vremenskom razdoblju i sa stalnom infrastrukturom
11. „*trajni nosač podataka*” znači svako sredstvo koje putniku ili trgovcu omogućuje pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupati tijekom određenog vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija
12. „*izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći*” znači situacija izvan kontrole strane koja se poziva na takvu situaciju i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere

13. „*nesukladnost*“ znači neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga putovanja uključenih u paket aranžman

14. „*maloljetnik*“ znači svaka osoba mlađa od 18 godina

15. „*prodajna točka*“ znači svaki maloprodajni objekt, bilo nekretnina ili pokretnina, ili internetska stranica za maloprodaju ili sličan *online* sustav za prodaju, između ostalog kad se internetske stranice za maloprodaju ili *online* sustavi za prodaju putnicima predstavljaju kao jedinstven sustav, uključujući telefonsku službu

16. „*repatrijacija*“ znači povratak putnika na mjesto polazišta ili na drugo mjesto o kojem su se ugovorne strane suglasile

17. „*potrošač*“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

18. „*ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija*“ znači ugovor između trgovca i putnika koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i putnika na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, ili koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio putniku osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i putnik bili istodobno fizički prisutni, ili koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje usluga

19. „*izlet*“ znači kombinacija najmanje dvije pojedinačne usluge za potrebe istog putovanja ili odmora, koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuje noćenje

20. „*usluga organiziranja putovanja*“ znači pružanje usluge kombiniranja najmanje dvije pojedinačne različite vrste usluga putovanja koje se nude kao paket aranžman ili izlet

21. „*turistička agencija*“ znači trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica, koji mogu pružati usluge kao trgovac, organizator ili prodavatelj u smislu ovoga Zakona te organizirati, posredovati ili pružati druge usluge vezane uz putovanje i boravak turista

22. „*zaštićena cjelina (lokalitet)*“ znači 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

23. „*turistički transfer*“ znači usluga koja se ugovara za poznatog putnika (korisnika usluge), a koja se sastoji od organiziranja turističke asistencije i prijevoza putnika i njegove prtljage između mjesta pružanja različitih usluga putovanja, a naročito između putničkih terminala (kolodvora i luka kopnenog, pomorskog, riječnog i zračnog prijevoza) i smještajnih objekata u dolasku i/ili povratku, između smještajnih objekata, odnosno do ili od mjesta pružanja neke druge ugovorene ugostiteljske ili turističke usluge

24. „*Ministarstvo*“ znači ministarstvo nadležno za turizam

25. „*nadležni ured*“ znači ured državne uprave u županiji, odnosno upravno tijelo Grada Zagreba nadležno za poslove turizma

26. „*ministar*“ znači čelnik ministarstva nadležnog za turizam.

Članak 8.

(1) Paket aranžmanom ne smatra se kombinacija samo jedne od usluga iz članka 7. točke 1. podtočaka a), b) i c) ovoga Zakona s jednom ili više turističkih usluga iz članka 7. točke 1. podtočke d) ovoga Zakona, ako usluge iz članka 7. točke 1. podtočke d) ovoga Zakona:

- a) ne čine znatan dio (25% i više) vrijednosti kombinacije, nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje kombinacije ili
- b) su odabrane i kupljene tek nakon što je počelo izvršenje usluge putovanja iz članka 7. točke 1. podtočaka a), b) ili c) ovoga Zakona.

(2) Povezanim putnim aranžmanom ne smatra se kombinacija kupnje samo jedne od usluga iz članka 7. točke 1. podtočaka a), b) ili c) ovoga Zakona i jedne ili više turističkih usluga iz članka 7. točke 1. podtočke d) ovoga Zakona, ako usluga ili usluge iz članka 7. točke 1. podtočke d) ovoga Zakona ne čine znatan dio (25% i više) kombinirane vrijednosti usluga i nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje putovanja ili odmora.

Sastavni dio zakona

Članak 9.

Sastavni dio ovoga Zakona su:

1. Prilog I.

- Dio A - Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket aranžmanu kad je moguća upotreba poveznica
- Dio B - Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket aranžmanu u situacijama koje nisu situacije obuhvaćene dijelom A
- Dio C - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada organizator dostavlja podatke drugom trgovcu u skladu s člankom 7. točkom 2. podtočkom b) podpodtočkom 5. ovoga Zakona

2. Prilog II.

- Dio A - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje *online* povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) ovoga Zakona, prijevoznik koji prodaje povratnu kartu
- Dio B - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje *online* povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) ovoga Zakona, trgovac koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu

- Dio C - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju povezanih putnih aranžmana u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) ovoga Zakona, kad se ugovori sklapaju uz istovremenu fizičku prisutnost trgovca (koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu) i putnika
- Dio D - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje *online* povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke b) ovoga Zakona, prijevoznik koji prodaje povratnu kartu
- Dio E - Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kad je trgovac koji omogućuje *online* povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke b) ovoga Zakona, trgovac koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu.

Primjena odredbi zakona kojim se uređuju obvezni odnosi

Članak 10.

Na obvezno-pravne odnose između potrošača i trgovaca na odgovarajući se način primjenjuju odredbe općeg propisa koji uređuje obvezne odnose, ako ovim Zakonom nije drugačije propisano.

Središnji registar

Članak 11.

(1) Središnji registar za ugostiteljsku djelatnost i usluge u turizmu vodi Ministarstvo kao javan i jedinstveni elektronični sustav (u daljnjem tekstu: Središnji registar).

(2) Ministarstvo podatke iz Središnjeg registra objavljuje na mrežnim stranicama.

(3) Ministar pravilnikom propisuje podatke koje sadrži Središnji registar vezano uz usluge u turizmu, te oblik, način vođenja i unosa podataka te mogućnost njihova korištenja.

DIO DRUGI

USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE (TURISTIČKA AGENCIJA)

GLAVA I.

USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE

Usluge turističke agencije

Članak 12.

(1) Usluge turističke agencije su:

1. organiziranje, prodaja i provedba paket aranžmana

2. omogućavanje kupnje putovanja u povezanom putnom aranžmanu
3. organiziranje, prodaja i provedba izleta
4. posredovanje u prodaji paket aranžmana
5. posredovanje u prodaji izleta
6. prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga
7. prodaja, posredovanje i rezervacija usluga prijevoza
8. organiziranje, prodaja i provedba usluga turističkog transfera
9. prodaja, posredovanje i rezervacija usluga u posebnim oblicima turističke ponude
10. prodaja, posredovanje i rezervacija usluga turističkih vodiča, voditelja putovanja i usluga upravljanja plovnim objektima nautičara (skipera)
11. zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija
12. organiziranje, prodaja i provedba turističkih usluga u kongresnom turizmu
13. prihvati i ispraćaji gostiju, te ostala asistencija gostima za vrijeme boravka, izdavanje računa, naplata, obračun i uplate boravišne pristojbe i drugih pristojbi, vođenje popisa gostiju, prijava boravka i vođenja drugih evidencija temeljem posebnih propisa, a u ime i za račun pružatelja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i/ili -poljoprivrednom gospodarstvu
14. organiziranje i obavljanje usluga vezanih uz održavanje i čišćenje smještajnih objekata pružatelja ugostiteljskih usluga čiju uslugu posreduju
15. posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage
16. 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
17. prodaja, posredovanje i rezervacija ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr.
18. prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije i slično)
19. pružanje usluga u vezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima, te pružanje mjenjačkih usluga sukladno posebnim propisima
20. prodaja, posredovanje i rezervacija usluga iznajmljivanja vozila (rent-a-car, rent-a-scooter i slično), letjelica i plovnih objekata (rent-a-boat)
21. agencijsko-pomorske usluge za prihvati i otpremu jahti i brodica sukladno posebnim propisima.

(2) Usluge iz stavka 1. točaka 1. do 13. ovoga članka može pružati samo turistička agencija, ako ovim Zakonom ili drugim propisima nije drugačije propisano.

Prijava poslovanja turističke agencije

Članak 13.

(1) Turistička agencija dužna je prije početka pružanja usluga dostaviti Ministarstvu obavijest o početku pružanja usluga koja sadrži podatke o tvrtki i sjedištu turističke agencije, njenom osobnom identifikacijskom broju, adresi svakog prostora u kojem se pružaju usluge, voditelju poslova, ispunjavanju uvjeta voditelja poslova te dostaviti dokaze o istom, a svaku promjenu navedenih podataka prijaviti i dostaviti dokaze o istom u roku od osam dana od nastale promjene.

(2) Osim obavijesti i dokaza iz stavka 1. ovoga članka turistička agencija-organizator paket aranžmana i turistička agencija-trgovac koja omogućuje povezani putni aranžman dužna je Ministarstvu dostaviti podatke i dokaz o ispunjavanju obveze zaštite u slučaju nesolventnosti i osiguranju od odgovornosti.

(3) Temeljem obavijesti iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, turistička agencija, odnosno svaki prostor u kojem turistička agencija posluje, upisuje se u Središnji registar.

(4) Turistička agencija, odnosno prostor turističke agencije brisat će se iz Središnjeg registra, o čemu Ministarstvo donosi rješenje, ako se:

- utvrdi da voditelj poslova ili osoba koja obavlja poslove voditelja poslova ne ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom ili
- odjavi poslovanje turističke agencije, odnosno poslovanja u pojedinom prostoru turističke agencije, s danom navedenim u odjavi, koji ne može biti određen unatrag.

(5) Protiv rješenja iz stavka 4. ovoga članka nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

GLAVA II.

PROSTOR TURISTIČKE AGENCIJE

Prostor u kojem posluje turistička agencija

Članak 14.

(1) Turistička agencija posluje u prostoru poslovne namjene.

(2) Turistička agencija koja posluje na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa uz istovremenu fizičku prisutnost korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem obavlja svoju poslovnu djelatnost, mora imati poslovni prostor primjereno uređen za prijam korisnika usluga (poslovnica).

(3) Iznimno od stavka 1. ovoga članka turistička agencija koja posluje jedino na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem internetskih stranica ili sličnog *online* sustava za prodaju uključujući telefonsku službu, bez istovremene fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju djelatnost, može svoju poslovnu djelatnost obavljati i u prostoru stambene namjene, koji mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima koji uređuju zaštitu na radu.

Pružanje usluga turističke agencije u poslovnici i izvan poslovnice

Članak 15.

(1) Poslovnica turističke agencije mora biti zasebna poslovna cjelina u odnosu na druge prostore u istom objektu.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka poslovnica ne mora biti zasebna poslovna cjelina, ako se nalazi u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično.

(3) Djelatnici turističke agencije mogu izvan poslovnice u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično, uz suglasnost upravitelja tih objekata, ili na prostoru kojeg može svojom odlukom odrediti predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava, neposredno putniku pružati sljedeće turističke usluge:

- sklapati ugovore o izletu
- vršiti prodaju i rezerviranje (bukiranje) usluga organiziranja putovanja na plovnom objektu iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona
- davati turističke obavijesti i promidžbeni materijal
- asistirati u dolasku/povratku putnika ili tijekom provedbe paket aranžmana, izleta, turističkog transfera, kongresa, konferencija i sličnih skupova.

(4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, djelatnici turističke agencije mogu sklapati ugovore za vrijeme izleta koji je organizirala turistička agencija s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje usluga.

(5) U slučaju pružanja usluga iz stavka 3. podstavaka 1. do 3. ovoga članka turistička agencija mora na mjestima pružanja tih usluga imati natpis koji sadrži tvrtku i sjedište turističke agencije.

GLAVA III.

VODITELJ POSLOVA

Obveza zapošljavanja voditelja poslova

Članak 16.

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

Odgovornost voditelja poslova i mogućnost zamjene u slučaju opravdane spriječenosti

Članak 17.

(1) Voditelj poslova odgovoran je za rad turističke agencije sukladno odredbama ovoga Zakona.

(2) U slučaju opravdane spriječenosti (bolovanje, porodni dopust i slično) ili prestanka radnog odnosa voditelja poslova, turistička agencija može privremeno, ali ne duže od šest mjeseci u tri godine, za vršitelje tih poslova odrediti osobu koja ispunjava uvjete za voditelja poslova iz članka 18. stavka 2. točaka 1., 2. i 4. ovoga Zakona.

Uvjeti za voditelja poslova

Članak 18.

(1) Voditelj poslova je državljanin Republike Hrvatske, državljanin drugih država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, koji ispunjava uvjete za voditelja poslova propisane ovim Zakonom.

(2) Voditelj poslova mora ispunjavati sljedeće uvjete:

1. da ima najmanje završenu srednju školu
2. da aktivno zna najmanje jedan svjetski jezik (razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru) i poznaje još jedan svjetski jezik (razine A2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru), te poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova voditelja poslova
3. da ima položen stručni ispit za voditelja poslova
4. da ima radno iskustvo na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim sličnim poslovima u turizmu i to:
 - jednu godinu radnog iskustva ako ima završen diplomski sveučilišni studij ili specijalistički diplomski stručni studij turističkog smjera
 - dvije godine radnog iskustva ako ima završen diplomski sveučilišni studij ili specijalistički diplomski stručni studij ekonomskog smjera
 - tri godine radnog iskustva ako ima završen preddiplomski sveučilišni ili stručni studij turističkog smjera
 - pet godina radnog iskustva ako ima završenu srednju školu.

(3) Strani državljani koji nisu državljani država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, a koji u Republici Hrvatskoj imaju registrirano vlastito trgovačko društvo ili obrt za pružanje usluga turističke agencije ili imaju odobren stalni boravak u Republici Hrvatskoj, mogu obavljati poslove voditelja poslova uz suglasnost Ministarstva ukoliko ispunjavaju uvjete iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Protiv odluke o zahtjevu za davanje suglasnosti iz stavka 3. ovoga članka nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

Stručni ispit za voditelja poslova

Članak 19.

(1) Stručni ispit za voditelja poslova polaže se pred ispitnom komisijom Ministarstva.

(2) Članove ispitne komisije iz stavka 1. ovoga članka imenuje ministar.

(3) O položenom stručnom ispitu izdaje se uvjerenje.

(4) Ministar pravilnikom propisuje ishode učenja koji se provjeravaju na stručnom ispitu, sastav ispitne komisije i način polaganja ispita.

GLAVA IV.

OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE

Isticanje tvrtke, sjedišta i radnog vremena

Članak 20.

(1) Turistička agencija dužna je na ulazu u poslovnicu, odnosno drugi prostor u kojem posluje ili na drugom odgovarajućem mjestu ako se radi o građevini koja je zaštićeno kulturno dobro, vidno istaknuti naziv tvrtke i sjedište turističke agencije.

(2) U tvrtki, turistička agencija može, uz naznaku kojom se obilježava ime turističke agencije, koristiti i izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su: „tours“, „travel“ i slično.

(3) Turistička agencija dužna je na ulazu u poslovnicu, vidno istaknuti radno vrijeme za rad s korisnicima usluga i pridržavati se istaknutog radnog vremena.

(4) Turistička agencija dužna je u svim pisanim promidžbenim materijalima u kojima nudi svoje usluge, kao i na svim poslovnim dokumentima i mrežnim stranicama, vidljivo naznačiti tvrtku i sjedište turističke agencije te naznaku „turistička agencija“ ili „putnička agencija“, najmanje na hrvatskom jeziku.

Opće informacije

Članak 21.

Turistička agencija dužna je na način koji je neposredno i stalno dostupan putnicima i nadležnim tijelima državne uprave Republike Hrvatske, na svojim mrežnim stranicama objaviti najmanje na hrvatskom jeziku:

- tvrtku i sjedište
- ime i prezime voditelja poslova
- svojstvo u kojem nastupa i ovlaštenja koja ima
- adresu e-pošte, broj telefona i telefaksa, te radno vrijeme za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije
- broj sudskog ili drugoga javnog registra u koji je turistička agencija upisana, te podatke o registru
- porezni broj ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost
- pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije
- jasne upute o načinu podnošenja prigovora, odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe

- opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža, odnosno opće uvjete poslovanja turističke agencije čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge.

Čuvanje poslovne tajne

Članak 22.

Turistička agencija dužna je 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.

Prijevoz putnika i prijevozna sredstva kojima se obavlja prijevoz u sklopu paket aranžmana, izleta i turističkog transfera

Članak 23.

(1) Turistička agencija je dužna prijevoz putnika povjeriti prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza, a može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istovremeno i prijevoznik.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka turistička agencija može prijevoz putnika u sklopu paket aranžmana, izleta i turističkog transfera, obavljati osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza.

(3) Za vrijeme obavljanja prijevoza putnika u sklopu putovanja u paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu, u vozilu se kod vozača treba nalaziti odgovarajući nalog za prijevoz, kojeg je vozač dužan dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika.

Korištenje vođitelja putovanja i turističkog vođića

Članak 24.

(1) Ako turistička agencija organizira putovanje u paket aranžmanu i izlet obvezna je za svaku grupu od 15 do 75 putnika, tijekom cijelog putovanja, koristiti najmanje jednog vođitelja putovanja, koji ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom.

(2) Za pružanje usluga turističkog vođića turistička agencija obvezna je koristiti turističkog vođića.

Predugovorne informacije o izletu

Članak 25.

(1) Turistička agencija je obvezna za svaki izlet koji organizira staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora sljedeće informacije o:

- cijeni izleta
- odredištu (destinaciji)
- broju dnevnih obroka
- sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza
- planu putovanja
- iznosu ili postotku predjuma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene
- graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za izlet u inozemstvo
- najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje izleta te o roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju izleta ako za izlet nije prijavljen dovoljan broj putnika.

(2) Informacije iz stavka 1. ovoga članka moraju se pružiti na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se pružaju u pisanom obliku, moraju biti čitljive i napisane najmanje na hrvatskom jeziku.

DIO TREĆI

UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU I UGOVOR O POVEZANOM PUTNOM ARANŽMANU

GLAVA I.

PODRUČJE PRIMJENE

Članak 26.

Odredbe dijela trećeg ovoga Zakona primjenjuju se na paket aranžmane koje trgovac nudi i prodaje putniku i na povezane putne aranžmane koje trgovac omogućuje putniku, te na njihove obvezno-pravne odnose.

Članak 27.

Odredbe dijela trećeg ovoga Zakona ne primjenjuju se na:

1. izlete
2. paket aranžmane i povezane putne aranžmane koji obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata osim ako je uključeno noćenje
3. paket aranžmane i povezane putne aranžmane koji se organiziraju i nude samo povremeno i na neprofitnoj osnovi (bez dobiti ili drugih gospodarskih procjenjivih koristi) i to samo ograničenoj skupini putnika, bez da ih se nudi javno
4. paket aranžmane i povezane putne aranžmane kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja između trgovca i druge fizičke ili pravne osobe koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću.

GLAVA II.

OBVEZE U VEZI S INFORMIRANJEM I SADRŽAJ UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU

Opća odredba

Članak 28.

Ugovorom o putovanju u paket aranžmanu obvezuje se trgovac pribaviti putniku paket aranžman, a putnik se obvezuje platiti mu za to ugovorenu cijenu.

Predugovorne informacije za paket aranžmane

Članak 29.

(1) Organizator, kao i prodavatelj ako se paket aranžman prodaje putem prodavatelja, dužan je, prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom o putovanju u paket aranžmanu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, putniku pružiti odgovarajuće standardne informacije putem odgovarajućeg obrasca iz Priloga I. dijela A ili dijela B ovoga Zakona, te sljedeće informacije ako su one relevantne za paket aranžman:

a) glavne značajke usluga putovanja:

1. odredište/odredišta, plan putovanja i razdoblja boravka, s datumima te, ako je uključen smještaj, broj uključenih noćenja
2. sredstva, značajke i kategorije prijevoza, mjesto polaska i povratka s datumom i vremenom, odnosno mjesta i trajanje usputnog zaustavljanja te prometne veze. Ako točno vrijeme još nije određeno, organizator i prema potrebi prodavatelj, obavješćuju putnika o približnom vremenu polaska i povratka
3. lokacija, glavne karakteristike i, prema potrebi, vrsta i kategorija smještaja u skladu s pravilima odredišne zemlje
4. plan prehrane
5. posjeti, izlet/izleti ili druge usluge uključene u ukupnu cijenu dogovorenu za paket aranžman

6. ako to nije očito iz konteksta, informacija o tome pruža li se putniku neka od usluga putovanja u okviru grupe i, ako je slučaj takav te kada je to moguće, informacija o približnoj veličini grupe

7. ako putnikovo korištenje drugim turističkim uslugama ovisi o djelotvornoj usmenoj komunikaciji, jezik na kojem će te usluge biti pružene i

8. jesu li putovanje ili odmor općenito prikladni za osobe sa smanjenom pokretljivošću te na zahtjev putnika precizne informacije o prikladnosti putovanja ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika

b) tvrtka i zemljopisna adresa organizatora te, prema potrebi i prodavatelja, kao i njihov telefonski broj i prema potrebi adresa e-pošte

c) ukupna cijena paket aranžmana uključujući poreze i, prema potrebi, sve dodatne naknade, pristojbe i ostale troškove ili, ako te troškove nije moguće u razumnoj mjeri izračunati prije sklapanja ugovora, naznaku vrste dodatnih troškova koje će putnik možda morati snositi

d) načine plaćanja, uključujući bilo koji iznos ili postotak cijene koje treba platiti kao predujam te raspored plaćanja preostalog iznosa, ili financijska jamstava koja putnik treba platiti ili osigurati

e) najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket aranžmana i rok iz članka 38. stavka 1. ovoga Zakona u kojem organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana, ako taj broj ne bude dosegnut

f) opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje

g) informacija da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora ili, prema potrebi, standardnih naknada za raskid ugovora koje zahtijeva organizator, u skladu s člankom 37. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

h) informacije o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti.

(2) Za ugovore o putovanju u paket aranžmanu koji se sklapaju telefonom organizator i prema potrebi prodavatelj, dužni su pružiti putniku standardne informacije navedene u Prilogu I. dijelu B ovoga Zakona i informacije navedene u stavku 1. ovoga članka.

(3) Za paket aranžmane definirane u članku 7. točki 2. podtočki b) podpodtočki 5. ovoga Zakona, organizator i trgovac kojima se podaci (o imenu putnika, podaci o plaćanju i adresa e-pošte) dostavljaju, dužni su, prije nego što se putnik obveže ugovorom ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, i jedan i drugi putniku pružiti informacije navedene u stavku 1. ovoga članka ako je to relevantno za odgovarajuće usluge putovanja koje oni nude. Organizator je istodobno dužan, putem obrasca navedenog u Prilogu I. dijelu C ovoga Zakona, također pružati standardne informacije.

(4) Turistička agencija koja posreduje u sklapanju ugovora o paket aranžmanu kojeg organizira organizator koji nema sjedište u Republici Hrvatskoj dužna je u promidžbenim materijalima i na svojim mrežnim stranicama objaviti u kojem svojstvu nastupa i koja ovlaštenja ima, objaviti opće uvjete poslovanja organizatora putovanja te prava i obveze turističke agencije i korisnika usluge, na hrvatskom jeziku.

(5) Informacije iz stavaka 1. do 4. ovoga članka moraju se pružiti na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se pružaju u pisanom obliku moraju biti čitljive i napisane na hrvatskom jeziku, a mogu biti istovremeno napisane i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku.

Obvezujući karakter predugovornih informacija

Članak 30.

(1) Predugovorne informacije koje se putniku pružaju u skladu s člankom 29. stavkom 1. točkama a), c), d), e) i g) ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu i ne mogu se mijenjati, osim ako se ugovorne strane o tome izričito drukčije suglase.

(2) Organizator i, prema potrebi, prodavatelj, dužan je prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu dostaviti putniku na jasan, razumljiv i lako uočljiv način sve izmjene predugovornih informacija.

(3) Ako organizator i, prema potrebi, prodavatelj, nije prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu informirao putnika o dodatnim naknadama, pristojbama ili ostalim troškovima iz članka 29. stavka 1. točke c) ovoga Zakona, putnik nije dužan snositi te naknade, pristojbe ili ostale troškove.

Sklapanje i potvrda ugovora o putovanju u paket aranžmanu

Članak 31.

(1) Ugovor o putovanju u paket aranžmanu mora biti sastavljen na jasnom i razumljivom jeziku te biti čitljiv ako je u pisanom obliku.

(2) Ako organizator i, prema potrebi prodavatelj ili trgovac, obavljaju prodaju ili nude na prodaju paket aranžmane na području Republike Hrvatske ugovor o putovanju u paket aranžmanu mora u svakom slučaju biti sastavljen na hrvatskom jeziku, a može biti istovremeno sastavljen i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku, te biti čitljiv ako je u pisanom obliku.

(3) Ako je ugovor o putovanju u paket aranžmanu sastavljen na hrvatskom jeziku i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku, obje jezične verzije teksta ugovora smatraju se jednako vjerodostojnima.

(4) Pri sklapanju ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegova sklapanja, organizator ili prodavatelj dužan je putniku dati primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka.

(5) Putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora o putovanju u paket aranžmanu u papirnatom obliku ako je ugovor sklopljen uz istovremenu fizičku prisutnost ugovornih strana.

(6) U slučaju kada je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, organizator ili prodavatelj mora putniku dati primjerak ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili potvrdu o tom ugovoru, u papirnatom obliku ili, ako se putnik s time suglasi, na drugom trajnom nosaču podataka.

Sadržaj ugovora o putovanju u paket aranžmanu i dokumenti koje treba dostaviti prije početka paket aranžmana

Članak 32.

(1) U ugovoru o putovanju u paket aranžmanu ili potvrdi o tom ugovoru mora biti naveden puni sadržaj dogovora ugovornih strana, koji uključuje sve informacije iz članka 29. stavka 1. ovoga Zakona, i sljedeće informacije:

a) o posebnim zahtjevima putnika koje je organizator prihvatio

b) o tome da je organizator:

1. odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu s člancima 39. do 42. ovoga Zakona
2. dužan pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama u skladu s člankom 49. ovoga Zakona

c) o nazivu osiguravatelja - društva za osiguranje ili banke kod kojih je osigurana jamčevina za slučaj nesolventnosti, njegove podatke za kontakt uključujući njegovu zemljopisnu adresu, adresu e-pošte, broj telefona, osobni identifikacijski broj, broj izdane jamčevine (broj police osiguranja ili bankarskog jamstva) i druge podatke potrebne za aktiviranje jamčevine, te prema potrebi naziv nadležnog upravnog tijela i podatke za kontakt središnje kontaktne točke iz članka 98. ovoga Zakona

d) ime, adresu, telefonski broj, osobni identifikacijski broj, adresu e-pošte i, prema potrebi, broj telefaksa lokalnog predstavnika organizatora, kontaktne točke ili druge službe koji putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt s organizatorom i učinkovito komunicira s njime, kako bi zatražio pomoć ako se nađe u poteškoćama ili kako bi prijavio svaku neusklađenost koju utvrdi tijekom izvršenja paket aranžmana

e) da putnik mora bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima prijaviti organizatoru svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, sukladno članku 40. stavku 1. ovoga Zakona

f) kojima se omogućuje izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika, ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket aranžmanu koji uključuje smještaj

g) o dostupnim unutarnjim postupcima za rješavanje pritužbi i mehanizmima za alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za *online* rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

h) o pravu putnika da ugovor prenese na drugog putnika u skladu s odredbama članka 34. ovoga Zakona.

(2) U odnosu na paket aranžmane iz članka 7. točke 2. podtočke b) podpodtočke 5. ovoga Zakona trgovac kojem su podaci dostavljeni dužan je obavijestiti organizatora o sklapanju ugovora koji dovodi do sastavljanja paket aranžmana i organizatoru dati informacije potrebne da bi on mogao ispuniti svoje obveze kao organizator.

(3) Kad organizator od trgovca primi obavijest da je paket aranžman sastavljen, dužan je odmah putniku pružiti informacije iz stavka 1. ovoga članka na trajnom nosaču podataka.

(4) Informacije iz stavaka 1. do 3. ovoga članka moraju biti pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način.

(5) Organizator je dužan pravovremeno prije početka paket aranžmana dostaviti putniku potrebne priznanice, vaučere i karte, informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku.

Teret dokaza

Članak 33.

U pogledu ispunjavanja obveza u vezi s informiranjem iz članaka 29. do 32. ovoga Zakona teret dokaza je na trgovcu.

GLAVA III.

IZMJENE UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET ARANŽMANA

Prijenos ugovora o putovanju u paket aranžmanu na drugog putnika

Članak 34.

(1) Prije početka paket aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka paket aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.

(2) Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

(3) Organizator je dužan obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, koji ne smiju biti nerazumni i ne smiju prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

(4) Organizator je dužan prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

Izmjena ugovorene cijene paket aranžmana

Članak 35.

(1) Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu organizator smije povećati ugovorenu cijenu samo ako je tim ugovorom izričito utvrđena mogućnost povećanja cijene i pravo putnika na sniženje cijene u skladu sa stavkom 4. ovoga članka te je u ugovoru naveden način izračunavanja korekcija cijene, i ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije
- b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman.

(2) Ako povećanje cijene iz stavka 1. ovoga članka premaši 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana organizator nije ovlašten jednostrano je izmijeniti te se primjenjuje članak 36. stavci od 2. do 6. ovoga Zakona.

(3) Povećanje cijene, bez obzira na njegovu veličinu, moguće je samo ako organizator na trajnom nosaču podataka i najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika, uz obrazloženje tog povećanja i izračun.

(4) Ako je ugovorom o putovanju u paket aranžmanu utvrđena mogućnost povećanja cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova iz stavka 1. ovoga članka do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket aranžmana.

(5) U slučaju sniženja cijene organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove te je dužan na zahtjev putnika dati mu dokaze za te administrativne troškove.

Izmjena ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket aranžmanu

Članak 36.

(1) Prije početka paket aranžmana organizator ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket aranžmanu, izuzev cijene u skladu s člankom 35. ovoga Zakona, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti putnika o izmjeni.

(2) Ako je organizator prije početka paket aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koju od glavnih značajki usluga putovanja iz članka 29. stavka 1. točke a) ovoga Zakona, ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika iz članka 32. stavka 1. točke a) ovoga Zakona, ili predloži povećanje cijene paket aranžmana za više od 8% , putnik može u razumnom roku koji odredi organizator:

- a) prihvatiti predloženu izmjenу ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

(3) Ako putnik u slučaju iz stavka 2. ovoga članka raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu, putnik može prihvatiti zamjenski paket aranžman, po mogućnosti, jednake ili više kvalitete ako mu ga organizator ponudi.

(4) Organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka putnika obavijestiti o:

- a) predloženim izmjenama iz stavka 2. ovoga članka i, prema potrebi, u skladu sa stavkom 5. ovoga članka, o njihovu utjecaju na cijenu paket aranžmana
- b) razumnom roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o svojoj odluci u skladu sa stavkom 2. ovoga članka
- c) posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u roku iz točke b) ovoga stavka i
- d) ponuđenom zamjenskom paket aranžmanu i njegovoj cijeni, kad je to primjenjivo.

(5) Ponuda povećanja cijene paket aranžmana nije moguća kasnije od 20 dana prije početka putovanja, a ponuda izmjene ostalih uvjeta ugovora nije moguća nakon početka putovanja.

(6) Ako putnik u roku iz stavka 4. točke b) ovoga članka ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom toga roka ugovor se smatra raskinutim.

(7) Ako izmjene ugovora o putovanju u paket aranžmanu iz stavka 2. ovoga članka ili zamjenskom paket aranžmanu iz stavka 3. ovoga članka imaju za posljedicu paket aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.

(8) Ako putnik, u skladu sa stavkom 2. točkom b) ovoga članka, raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu, a ne prihvati zamjenski paket aranžman, organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika te mu nadoknaditi štetu odgovarajućom primjenom odredbi članaka 44. do 47. ovoga Zakona.

Pravo putnika na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu i pravo odustajanja prije početka paket aranžmana

Članak 37.

(1) Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket aranžmana i može od putnika zahtijevati plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.

(3) Ugovorom o putovanju u paket aranžmanu mogu se utvrditi razumne standardne naknade za raskid ugovora koje se temelje na vremenskom razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.

(4) U slučaju da ugovorne strane nisu ugovorom utvrdile standardne naknade za raskid ugovora, iznos naknade za raskid ugovora određuje se prema cijeni paket aranžmana umanjenoj za iznos uštede troškova organizatora i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.

(5) Na zahtjev putnika organizator je dužan obrazložiti iznos naknade za raskid ugovora.

(6) Ne dovodeći u pitanje odredbe stavaka 1. do 5. ovoga članka putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište.

(7) U slučaju raskida ugovora iz stavka 6. ovoga članka putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

(8) Organizator je dužan putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

(9) Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora o putovanju u paket aranžmanu bez navođenja razloga.

Pravo organizatora na raskid ugovora o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana

Članak 38.

(1) Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator

obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka paket aranžmana u slučaju putovanja koja traju više od šest dana
2. sedam dana prije početka paket aranžmana u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana
3. 48 sati prije početka paket aranžmana u slučaju putovanja koja traju manje od dva dana.

(2) Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket aranžmana.

(3) U slučaju raskida ugovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket aranžmana i dužan je putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

GLAVA IV.

IZVRŠENJE PAKET ARANŽMANA

Odgovornost za izvršenje paket aranžmana

Članak 39.

Za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu odgovoran je organizator, bez obzira mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.

Ispravljanje nesukladnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih paket aranžmanom

Članak 40.

(1) Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu.

(2) Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, na zahtjev putnika organizator je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

(3) Ako organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga navedenih u stavku 2. ovoga članka putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno člancima 43. do 47. ovoga Zakona.

(4) Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti organizatoru razumni rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

*Prava putnika i obveze organizatora u slučaju nemogućnosti izvršenja
znatnog dijela usluga putovanja*

Članak 41.

(1) Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, organizator je dužan radi nastavka paket aranžmana ponuditi putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

(2) Ako organizator predloži alternativni putni aranžmani čija je posljedica paket aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu, organizator je dužan putniku odobriti primjereno sniženje cijene.

(3) Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

(4) Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket aranžmana i ako organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s člancima 43. do 47. ovoga Zakona.

(5) Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako putnik odbije predložene alternativne aranžmane u skladu sa stavkom 3. ovoga članka putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s člancima 43. do 47. ovoga Zakona, bez raskidanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu.

(6) Ako paket aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator je dužan u slučajevima iz stavaka 4. i 5. ovoga članka osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika. Dodatni troškovi idu na teret organizatora.

Snošenje troškova nužnog smještaja

Članak 42.

(1) Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, organizator je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

(2) Ograničenje troškova iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006.), te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket aranžmana.

(3) Organizator se ne može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu sa stavkom 1. ovoga članka ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

GLAVA V.

SNiŽENJE CIJENE I NAKNADA ŠTETE

Sniženje cijene

Članak 43.

Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket aranžmanu osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku.

Naknada štete

Članak 44.

(1) Putnik ima pravo, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora, zahtijevati od organizatora primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a organizator je dužan putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.

(2) Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da:

- a) se nesukladnost može pripisati putniku

- b) se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna ili
- c) je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Ograničenje i isključenje odgovornosti

Članak 45.

(1) Ništetne su odredbe ugovora o putovanju u paket aranžmanu kojima se isključuje ili ograničuje odgovornost organizatora putovanja za štetu.

(2) Pravo valjana je odredba ugovora o putovanju u paket aranžmanu kojom se unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket aranžmana.

(3) Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima, ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na to.

Konkurencija prava na naknadu štete ili sniženje cijene

Članak 46.

(1) Pravo putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisani ovim Zakonom i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava putnika u skladu s:

- Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91
- Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu
- Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća
- Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004
- Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

(2) Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s ovim Zakonom i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu s ovim Zakonom i naknada štete ili sniženje cijene na koje ima pravo u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz stavka 1. ovoga članka oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

Zastara

Članak 47.

(1) Pravo putnika da zahtjeva sniženje cijene i/ili naknadu štete iz glave III., IV. i V. ovoga dijela Zakona zastarjeva u roku od dvije godine.

(2) Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket aranžman prema ugovoru trebao završiti.

Mogućnost stupanja u kontakt s organizatorom putem prodavatelja

Članak 48.

(1) Poruke, zahtjeve ili pritužbe u vezi s ispunjenjem paket aranžmana putnik može uputiti izravno prodavatelju kod kojeg je kupio paket aranžman, a prodavatelj ih je dužan bez nepotrebnog odgađanja proslijediti organizatoru.

(2) U svrhu poštovanja rokova ili rokova zastare, primitak poruka, zahtjeva ili pritužbi od strane prodavatelja smatra se primitkom obavijesti od strane organizatora.

Obveza pružanja pomoći

Članak 49.

(1) Organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito u okolnostima iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona pružiti primjerenu pomoć, a posebice:

- a) pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i
- b) pomaganjem putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

(2) Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator može za pomoć iz stavka 1. ovoga članka, naplatiti razumnu naknadu koja ne može biti viša od stvarnih troškova organizatora.

GLAVA VI.

ZAŠTITA U SLUČAJU NESOLVENTNOSTI

Osiguravanje jamčevine za slučaj nesolventnosti

Članak 50.

(1) Organizator je dužan za svaki paket aranžman osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod osiguravajućeg društva ili banke u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora, radi:

1. povrata putniku svih novčanih sredstava plaćenih od strane putnika ili u ime putnika u vezi s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora

2. naknade putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po tom osnovu, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora, ako je ugovorom o putovanju u paket aranžmanu uključen prijevoz putnika.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka osiguravajuće društvo ili banka može putniku ponuditi nastavak paket aranžmana.

(3) U smislu ovoga Zakona smatrat će se da je organizator paket aranžmana nesolventan kada je nesposoban za pravovremeno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospjeća ili je u stečaju, zbog čega se usluge putovanja ne izvršavaju.

(4) Jamčevina može biti u obliku police osiguranja ili bankarske garancije.

(5) Radi ispunjenja svojih obveza iz stavka 1. ovoga članka organizator je dužan putniku osigurati neposredno ostvarivanje prava na isplatu iz jamčevine i u svrhu dokaza tog prava putniku predati ugovor ili potvrdu ugovora o putovanju u paket aranžmanu iz članka 31. ovoga Zakona koji moraju sadržavati navod da putnik na temelju tog ugovora ili potvrde ima mogućnost neposrednog ostvarenja prava na naknadu iz stavka 1. ovoga članka od osiguravajućeg društva odnosno banke, te sadržavati podatke o osiguratelju - društvu za osiguranje, odnosno banci s pripadajućim osobnim identifikacijskim brojem, adresom e-pošte i kontakt telefonom, broj izdane jamčevine (broj police osiguranja ili bankarske garancije) i druge podatke potrebne za aktiviranje jamčevine.

(6) Organizator koji nema poslovni nastan u drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru, a prodaje, nudi na prodaju ili na bilo koji način usmjerava takvu djelatnost na tržište Republike Hrvatske, dužan je osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti u skladu s ovim Zakonom.

(7) Prodavatelj s poslovnim nastanom u nekoj drugoj državi članici Europske unije ili u nekoj drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora koji na tržištu Republike Hrvatske prodaje paket aranžmane organizatora koji ima poslovni nastan izvan Europskoga gospodarskog prostora, ili na drugi način usmjerava takve aktivnosti na tržištu Republike Hrvatske, dužan je osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti u skladu s propisima te druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru kojima se provodi zaštita u slučaju nesolventnosti sukladno

članku 17. Direktive (EU) 2015/2302, osim ako pruži dokaze da organizator ima osiguranu takvu jamčevinu.

Opseg i djelotvornost jamčevine za slučaj nesolventnosti

Članak 51.

(1) Organizator je dužan osigurati da je jamčevina iz članka 50. ovoga Zakona djelotvorna i da pokriva razumno predvidive troškove.

(2) Jamčevina mora pokriti iznose plaćanja izvršenih u korist putnika u vezi s paket aranžmanima, uzimajući u obzir duljinu razdoblja između predujmova i završnih plaćanja i završetka paket aranžmana, kao i procijenjeni trošak repatrijacija u slučaju nesolventnosti organizatora, s tim da iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% od ukupnog iznosa prodaje paket aranžmana ostvarenog u prethodnoj poslovnoj godini, odnosno ne smije biti manji od 10% od planiranog godišnjeg iznosa prodaje paket aranžmana u tekućoj poslovnoj godini ukoliko je plan godišnje prodaje paket aranžmana u tekućoj godini veći u odnosu na ostvarenu prodaju paket aranžmana u prethodnoj godini, a organizator je dužan tijekom tekuće godine brinuti se da je jamčevina za slučaj nesolventnosti učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. točaka 1. i 2. ovoga Zakona.

(3) Organizator koji nije ostvarivao promet od prodaje paket aranžmana u prethodnoj godini, dužan je osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti u iznosu koji ne smije biti manji od 10% od planirane godišnje prodaje paket aranžmana u tekućoj poslovnoj godini, s tim da je dužan tijekom tekuće godine brinuti se da je jamčevina učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. ovoga Zakona.

(4) Putnik ima prava iz jamčevine u slučaju nesolventnosti organizatora bez obzira na njegovo mjesto prebivališta, mjesto polaska ili na to gdje je paket aranžman prodan i neovisno o tome u kojoj se državi članici Europske unije nalazi osiguravatelj ili banka kod kojeg je jamčevina osigurana.

(5) Ako nesolventnost organizatora utječe na izvršenje paket aranžmana koji se počeo izvršavati, jamčevina je dostupna besplatno i pokriva besplatnu repatrijaciju putnika i, ako je to potrebno, financiranje smještaja prije repatrijacije.

(6) Jamčevina mora osigurati povrate plaćenog za usluge putovanja koje nisu ispunjene, bez nepotrebnog odgađanja nakon zahtjeva putnika.

Uzajamno priznavanje zaštite u slučaju nesolventnosti

Članak 52.

Ako organizator u trenutku sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu ima poslovni nastan u drugoj državi članici Europske unije ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora smatra se da ispunjava obveze iz ovoga Zakona u pogledu jamčevine za slučaj nesolventnosti ukoliko putniku pruži takvu jamčevinu u

skladu sa propisima te druge države u kojoj ima poslovni nastan kojima se provodi članak 17. Direktive (EU) 2015/2302.

Sklapanje ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu

Članak 53.

(1) Organizator putovanja u paket aranžmanu dužan 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.

(2) Organizator u ugovoru ili potvrdi ugovora o putovanju u paket aranžmanu iz članka 31. ovoga Zakona, kojeg/kuju mora predati putniku, dužan je navesti podatke o osiguranju od odgovornosti za štetu, osiguranim rizicima iz stavka 1. ovoga članka, o osiguratelju - društvu za osiguranje s pripadajućim osobnim identifikacijskim brojem, adresom e-pošte i kontakt telefonom, broj izdane police osiguranja i druge podatke potrebne za aktiviranje osiguranja i ostvarivanje prava na naknadu štete.

Osiguranja koja se moraju ponuditi putniku

Članak 54.

Organizator je dužan 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 za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja, te opće uvjete ugovora o osiguranju.

GLAVA VII.

POVEZANI PUTNI ARANŽMANI

Zaštita u slučaju nesolventnosti za povezane putne aranžmane

Članak 55.

(1) Trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane dužan je osigurati jamčevinu za povrat svih plaćanja koja je primio od putnika ako se usluga putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava uslijed njegove nesolventnosti, a ako je trgovac strana koja je odgovorna za prijevoz putnika, jamčevina mora pokriti i repatrijaciju putnika.

(2) Na trgovca iz stavka 1. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju članci 50. do 52. i članci 98. do 99. ovoga Zakona.

Obveze u vezi s informiranjem za povezane putne aranžmane

Članak 56.

(1) Prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom koji dovodi do sastavljanja povezanog putnog aranžmana ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane, između ostalog i onda kad trgovac nema poslovni nastan u državi članici Europske unije, ali na bilo koji način usmjerava takve djelatnosti na državu članicu, dužan je izjaviti na jasan, razumljiv i lako uočljiv način da:

- a) putnik neće moći ostvariti korist ni od jednog od prava koja se primjenjuju isključivo na paket aranžmane i da će svaki pružatelj usluga biti isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom i
- b) putnik će moći ostvariti korist od zaštite u slučaju nesolventnosti u skladu sa člankom 55. ovoga Zakona.

(2) Trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane dužan je informacije iz stavka 1. ovoga članka pružiti putniku putem odgovarajućeg standardnog obrasca iz Priloga II. ovoga Zakona ili, ako specifična vrsta povezanog putnog aranžmana nije obuhvaćena nijednim od obrazaca u Prilogu II., dužan je pružiti informacije sadržane u tim obrascima.

(3) Ako trgovac koji omogućuje povezane putne aranžmane ne ispuni zahtjeve navedene u članku 55. ovoga Zakona i stavicima 1. i 2. ovoga članka, u odnosu na usluge putovanja obuhvaćene povezanim putnim aranžmanom primjenjuju se prava i obveze iz članka 34. i članaka 37. do 49. ovoga Zakona.

(4) Ako je povezani paket aranžman rezultat sklapanja ugovora između putnika i trgovca koji ne omogućuje povezani putni aranžman, taj je trgovac dužan obavijestiti trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman o sklapanju relevantnog ugovora.

GLAVA VIII.

OPĆE ODREDBE

*Posebne obveze prodavatelja kada organizator ima poslovni nastan izvan
Europskoga gospodarskog prostora*

Članak 57.

Ako organizator u trenutku zaključenja ugovora o putovanju u paket aranžmanu ima poslovni nastan izvan Europskoga gospodarskog prostora, na prodavatelja s poslovnim nastanom u državi članici Europske unije primjenjuju se obveze propisane za organizatore iz članaka 39. do 52. ovoga Zakona, osim ako prodavatelj pruži dokaze da organizator ispunjava obveze iz tih odredbi.

Odgovornost za pogreške pri rezerviranju

Članak 58.

(1) Trgovac je odgovoran za sve pogreške do kojih je došlo zbog tehničkih kvarova na sustavu rezervacija koje se mogu njemu pripisati i, ako je pristao organizirati rezerviranje paket aranžmana ili usluga putovanja koje su dio povezanog putnog aranžmana, za pogreške nastale tijekom postupka rezerviranja.

(2) Trgovac ne odgovara za pogreške pri rezerviranju koje se mogu pripisati putniku ili koje su prouzročene izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći.

Pravo na regresnu naknadu

Članak 59.

Organizator ili prodavatelj koji je isplatio naknadu štete, odobrio sniženje cijene ili ispunio drugu obvezu u skladu s odredbama ovoga dijela Zakona, ima pravo na regres od osobe koja je doprinijela događaju iz kojeg je proizašla obveza naknada štete, sniženje cijene ili druga obveza.

Izjave o paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu i obvezujuća priroda odredbi dijela trećeg ovoga Zakona

Članak 60.

(1) Organizator paket aranžmana i trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman dužan je u svakom slučaju da, prije nego što putnik pristane platiti aranžman, u standardnim pisanim informacijama koje pruža putniku te u izjavama koje daje u komunikaciji s putnikom na nedvojben, jasan, razumljiv i lako uočljiv način točno i istinito navede nudi li paket aranžman ili povezani putni aranžman.

(2) Izjava organizatora paket aranžmana ili trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman o tome da djeluje isključivo kao pružatelj usluga putovanja, kao posrednik ili u bilo kojem drugom svojstvu ili o tome da paket aranžman ili povezani putni aranžman ne predstavlja paket aranžman ili povezani putni aranžman, a koja je neistinita i zavaravajuća ne oslobađa tog organizatora ili trgovca od obveza propisanih ovim dijelom Zakona.

(3) Putnik se ne može odreći prava koja ima na temelju odredbi ovoga dijela Zakona.

(4) Ugovorne odredbe ili izjave putnika kojima se izravno ili neizravno odriče od prava koja ima na temelju ovoga dijela Zakona ili kojima se ta prava ograničavaju ili se nastoji zaobići njihova primjena, nisu obvezujuće za putnika.

DIO ČETVRTI

USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE KOJE PRUŽAJU DRUGE PRAVNE I FIZIČKE OSOBE

GLAVA I.

USLUGE KOJE PRUŽAJU DRUGE PRAVNE I FIZIČKE OSOBE

Organiziranje putovanja na plovnom objektu nautičkog turizma

Članak 61.

(1) Pravna i fizička osoba iz članka 5. stavka 1. ovoga Zakona može organizirati putovanje (paket aranžman i izlet), sklapati ugovore o istom i provoditi ih na plovilu koje je kategorizirano kao plovni objekt nautičkog turizma, te omogućavati povezani putni aranžman, bez osnivanja turističke agencije.

(2) Prodaja i rezerviranje (bukiranje) usluge iz stavka 1. ovoga članka može se obavljati:

- na plovnom objektu
- neposredno uz mjesto priveza plovnog objekta
- na za to predviđenom mjestu u objektu smještaja gostiju
- na prostoru koje odlukom određuje predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava
- putem turističkih agencija
- na ostalim mjestima pod uvjetima iz članka 15. stavka 3. ovoga Zakona.

(3) Na pružanje usluga iz stavka 1. ovoga članka, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe o obvezama pružatelja usluga u turizmu iz članka 6. ovoga Zakona i odredbe o obvezama turističke agencije iz članaka 20. do 60. ovoga Zakona.

(4) Poslove voditelja putovanja može obavljati član posade koji je dodatno zadužen za njihovo obavljanje.

(5) Ako se tijekom putovanja za putnike, korisnike usluge organiziranog putovanja, dodatno pružaju ugostiteljske usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja, pružatelj usluge dužan je:

- utvrditi normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pružiti usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima, normativ imati na plovnom objektu, te ga na zahtjev predložiti putniku
- vidno istaknuti cijene ugostiteljskih usluga, na način dostupan putnicima, i pridržavati se istaknutih cijena, te cjenike (jelovnik i/ili karta pića), na hrvatskom jeziku i najmanje jednom svjetskom jeziku, staviti na raspolaganje putnicima u dovoljnom broju primjeraka
- izdati putniku čitljiv i točan račun za svaku ugostiteljsku uslugu, koji pored podataka propisanih posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa, treba sadržavati vrstu, količinu i cijenu pružene usluge, odnosno odobrenog popusta, osim ako račun nije izdala turistička agencija
- vidno istaknuti obavijest o zabrani usluživanja i konzumiranja alkoholnih i drugih pića i/ili napitaka koji sadržavaju alkohol osobama mlađim od 18 godina i pridržavati se navedene zabrane.

Putovanja koja organiziraju sindikati, udruge, vjerske zajednice, škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove

Članak 62.

(1) Sindikati i udruge mogu radi ostvarivanja svojih ciljeva i zadataka utvrđenih njihovim statutom ili drugim općim aktom o osnivanju pružati usluge organizacije putovanja (paket aranžman i izlet) isključivo za svoje članove, s tim da paket aranžman može trajati do dva dana uključujući jedno noćenje.

(2) Vjerske zajednice mogu organizirati hodočašća i druga putovanja u funkciji promicanja i očitovanja vjere, do najviše dva dana uključujući jedno noćenje, uz pisano odobrenje nadležnog tijela vjerske zajednice.

(3) Sindikati, udruge i vjerske zajednice mogu organizirati putovanje najviše tri puta godišnje bez svrhe stjecanja dobiti.

(4) Škola, visoko učilište ili druga odgojno-obrazovna ustanova može za svoje učenike, studente, odnosno polaznike ili štićenike organizirati izlet radi ostvarivanja nastavnih i odgojno-obrazovnih sadržaja i postizanja svojih ciljeva i zadataka koji se organiziraju kao djelatnost škole ili visokog učilišta, odnosno odgojno-obrazovne ustanove propisane posebnim propisima koji uređuju sustav odgoja i obrazovanja, a u skladu s nastavnim programima ili kurikulumima.

(5) Promidžba i predstavljanje putovanja iz stavaka 1. do 4. ovoga članka ne može se vršiti neposredno ili posredno, putem sredstava javnog priopćavanja i oglašavanja niti na bilo koji drugi način u komercijalne svrhe.

(6) Sindikati, udruge, vjerske zajednice, škole i druge odgojno-obrazovne ustanove, obvezne su za organizaciju putovanja koristiti prijevozna sredstva u kojima su putnici i prtljaga osigurani, te primjenjivati posebne propise koji reguliraju organizirani prijevoz djece i učenika.

(7) Sindikati, udruge, vjerske zajednice, škole i druge odgojno-obrazovne ustanove, obvezne su pridržavati se obveza pružatelja usluga u turizmu iz članka 6. točaka 1. i 2. ovoga Zakona.

Usluge koje pruža Hrvatski ferijalni i hostelski savez

Članak 63.

(1) 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 te učenike osnovnih i srednjih škola, pružati usluge turističke agencije iz članka 12. ovoga Zakona.

(2) Na pružanje usluga iz stavka 1. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju odredbe o obvezama pružatelja usluga u turizmu iz članaka 6. i 16. i članaka 20. do 60. ovoga Zakona.

Usluge turističkog transfera od strane ugostitelja

Članak 64.

Ugostitelj može, za potrebe svojih gostiju kojima pruža usluge smještaja, organizirati i obavljati usluge turističkog transfera u skladu s odredbama članka 23. ovoga Zakona.

Turističke usluge u zdravstvenom turizmu

Članak 65.

(1) Specijalne bolnice, lječilišta i druge zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici koji samostalno obavljaju privatnu praksu mogu pružati pojedine usluge turističke agencije kao turističke usluge zdravstvenog turizma sukladno odredbama ovoga Zakona.

(2) Na usluge koje pružaju osobe navedene u stavku 1. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 16. i članaka 20. do 60. ovoga Zakona.

Usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika

Članak 66.

Poljoprivrednik može pružati pojedine usluge turističke agencije na poljoprivrednom gospodarstvu, lovoovlaštenik na lovištu, a šumoposjednik u šumi, sukladno odredbama ovoga Zakona.

Usluge koje pružaju javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima i druge javne ustanove

Članak 67.

(1) Javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima mogu pružati usluge turističke agencije, za potrebe područja kojim upravljaju, bez osnivanja turističke agencije, ukoliko udovoljavaju uvjetima za turističku agenciju propisanim odredbama ovoga Zakona.

(2) Javne ustanove koje nisu obuhvaćene stavkom 1. ovoga članka, a u okviru svoje osnovne djelatnosti nude uslugu organizacije putovanja, mogu pružati usluge turističke agencije, bez osnivanja turističke agencije, ukoliko udovoljavaju uvjetima za turističku agenciju propisanim odredbama ovoga Zakona.

GLAVA II.

IZUZEĆA OD PRIMJENE ZAKONA

Organiziranje putovanja na koja se ne primjenjuju odredbe Zakona

Članak 68.

Odredbe ovoga Zakona ne primjenjuju se na putovanja koja bez svrhe stjecanja dobiti, organiziraju:

- izviđačke (skautske) udruge za svoje članove u svojim objektima ili opremi za kampiranje
- Hrvatski planinarski savez i njegove članice samo za svoje članove i u okviru svoje osnovne djelatnosti
- škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove koje organiziraju odlazak svojih učenika ili studenta na razmjene u sklopu projekata ili suradnje s drugim odgojno-obrazovnim i znanstvenim ustanovama ili zbog odlaska na natjecanja ili provođenja programa kulturne i javne djelatnosti odgojno-obrazovne ustanove ili visokog učilišta ili terensku nastavu za koju učenici ili studenti plaćaju samo uslugu prijevoza.

DIO PETI

USLUGE TURISTIČKOG VODIČA, VODITELJA PUTOVANJA, TURISTIČKOG ANIMATORA I TURISTIČKOG PREDSTAVNIKA

GLAVA I.

TURISTIČKI VODIČ

Definicija i usluge turističkog vodiča

Članak 69.

(1) Turistički vodič je osoba koja pruža turistima usluge pokazivanja i stručnog tumačenja prirodnih ljepota i vrijednosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legendi o tim događajima i ličnostima, gospodarskih i političkih tijekova i zbivanja.

(2) Usluge turističkog vodiča može pružati državljanin Republike Hrvatske, državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije, koji ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane ovim Zakonom.

(3) Iznimno od stavka 2. ovoga članka usluge turističkog vodiča može pružati i državljanin države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji ima prijavljeno prebivalište u Republici Hrvatskoj i ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane ovim Zakonom.

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

(5) Ne smatra se turističkim vodičem osoba koja obavlja poslove stručnog vođenja u muzeju, galeriji, zaštićenim područjima, na arheološkom lokalitetu i slično, gorski vodič, planinski vodič, speleološki vodič, voditelj u ronilačkom turizmu, vodič u lovu i ribolovu, te nastavno osoblje obrazovnih ustanova kada izvodi vanškolsku ili terensku nastavu.

*Pružanje usluga na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima)
i ostalom području Republike Hrvatske*

Članak 70.

(1) Turistički vodič, ako položi opći dio stručnog ispita za turističkog vodiča može pružati usluge na području Republike Hrvatske, osim na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima).

(2) Na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) turistički vodič može pružati usluge ako položi posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete) po županijama.

(3) Turistički vodič državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) za koje je položio posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete).

(4) Ministar pravilnikom propisuje popis zaštićenih cjelina (lokaliteta) po županijama uz prethodno mišljenje ministara nadležnih za kulturu i poslove zaštite prirode.

(5) Ministar pravilnikom propisuje uvjete za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija u Republici Hrvatskoj za pružanje usluga turističkih vodiča sukladno posebnom propisu kojim je uređeno priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija.

Stručni ispit za turističkog vodiča

Članak 71.

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

(2) Odgovarajuća visoka učilišta iz stavka 1. ovoga članka su ona koja izvode najmanje dodiplomski stručni ili sveučilišni studij u području turizma ili imaju smjer ili nastavne predmete iz područja turizma.

(3) Stručni ispit za turističkog vodiča polaže se prema utvrđenom ispitnom programu.

(4) Program stručnog ispita za turističkog vodiča sastoji se općeg dijela za područje Republike Hrvatske i posebnog dijela za zaštićene cjeline (lokalitete) po županijama.

(5) O položenom stručnom ispitu za turističkog vodiča izdaje se uvjerenje.

(6) Ministar pravilnikom propisuje ispitni program stručnog ispita za turističkog vodiča, broj nastavnih sati, sastav ispitne komisije, uvjete koje mora ispunjavati nastavno osoblje te način polaganja ispita.

Ispitne komisije

Članak 72.

(1) Rješenje ministra o imenovanju ispitne komisije izdat će se na zahtjev odgovarajućeg visokog učilišta pod uvjetima:

1. da ima osiguranu opremu i poslovni prostor za održavanje stručnog ispita,
2. da ima nastavno osoblje za provođenje stručnog ispita sukladno pravilniku iz članka 71. stavka 6. ovoga Zakona,
3. da ima program stručnog ispita razrađen po ispitnim predmetima i nastavnim satima sukladno pravilniku iz članka 71. stavka 6. ovoga Zakona.

(2) Visoko učilište obvezno je u roku od 30 dana od završetka kalendarske godine Ministarstvu dostaviti pisano izvješće o broju održanih stručnih ispita, broju prijavljenih polaznika i broju polaznika koji su položili stručni ispit.

(3) Ministar će ukinuti rješenje iz stavka 1. ovoga članka ukoliko visoko učilište ne organizira stručni ispit najmanje jednom godišnje ili ne dostavi Ministarstvu izvješće iz stavka 2. ovoga članka u propisanom roku ili je prestalo postojati ili ukoliko visoko učilište prestane ispunjavati bilo koji od uvjeta iz stavka 1. ovoga članka, o čemu ministar donosi rješenje.

(4) Protiv rješenja iz stavaka 1. i 3. ovoga članka nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

Rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča

Članak 73.

(1) Za pružanje usluga turističkog vodiča, turistički vodič mora ishoditi rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča koje izdaje nadležni ured.

(2) Rješenje o odobrenju iz stavka 1. ovoga članka izdat će nadležni ured, kojem je turistički vodič podnio zahtjev, ako turistički vodič ispunjava sljedeće uvjete:

1. da ima najmanje završenu srednju školu,
2. da ima položen stručni ispit za turističkog vodiča,
3. da zna jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru i poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje usluga turističkog vodiča,

(3) Izvršno rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča upisuje se u Središnji registar.

(4) Izvršno rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča nadležni ured dostavlja nadležnoj ispostavi područne jedinice Turističke inspekcije i nadležnoj ispostavi područnog ureda Porezne uprave i Carinske uprave Ministarstva financija.

(5) Protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka može se izjaviti žalba Ministarstvu.

(6) Rješenje o odobrenju iz stavka 1. ovoga članka pored ostalog sadrži:

1. ime i prezime, osobni identifikacijski broj, datum i mjesto rođenja te adresu turističkog vodiča,
2. naznaku o položenom općem dijelu stručnog ispita i posebnom dijelu/posebnim dijelovima za zaštićene cjeline (lokalitete) za županije za koje je položen stručni ispit,
3. jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča.

Obveze turističkog vodiča

Članak 74.

(1) Turistički vodič pruža usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim rješenjem o odobrenju.

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

(3) Turistički vodič dužan je prilikom pružanja usluga nositi na vidljivom mjestu iskaznicu turističkog vodiča kojom se utvrđuje njegovo svojstvo.

(4) Ministar pravilnikom propisuje oblik i obrazac iskaznice turističkog vodiča, te način njenog izdavanja i uporabe.

Poništavanje rješenja o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča

Članak 75.

(1) Rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča će se poništiti rješenjem ako nadležno tijelo naknadno utvrdi da je izdano odobrenje utemeljeno na neistinitim podacima ili krivotvorenim dokumentima.

(2) Rješenje iz stavka 1. ovoga članka donosi nadležni ured i po izvršnosti upisuje u Središnji registar i dostavlja nadležnoj ispostavi područne jedinice Turističke inspekcije i nadležnoj ispostavi područnog ureda Porezne uprave i Carinske uprave.

(3) Protiv rješenja iz stavka 2. ovoga članka može se izjaviti žalba Ministarstvu.

Počasni turistički vodič

Članak 76.

(1) Istaknutim znanstvenicima i stručnjacima može se na njihov zahtjev priznati svojstvo počasnog turističkog vodiča iz područja uže specijalnosti.

(2) Počasni turistički vodič može obavljati poslove vodiča samo povremeno.

(3) Priznavanje svojstva počasnog turističkog vodiča rješenjem utvrđuje ministar.

(4) Protiv rješenja iz stavka 3. ovoga članka nije dopuštena žalba, ali se protiv rješenja može pokrenuti upravni spor.

(5) Izvršno rješenje iz stavka 3. ovoga članka upisuje se u Središnji registar.

Obveza korištenja ovlaštenog turističkog vodiča

Članak 77.

Turistička agencija i drugi korisnici usluga turističkog vodiča obvezni su za pružanje usluga turističkog vodiča koristiti ovlaštenog turističkog vodiča.

Posredovanje usluga turističkih vodiča od strane udruga turističkih vodiča

Članak 78.

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

GLAVA II.

VODITELJ PUTOVANJA, TURISTIČKI ANIMATOR I TURISTIČKI PREDSTAVNIK

Voditelj putovanja

Članak 79.

(1) Voditelj putovanja je osoba koja obavlja operativno-tehničke poslove u vođenju i praćenju turista tijekom putovanja.

(2) Voditelj putovanja je državljanin Republike Hrvatske i državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije, koji ispunjava uvjete za voditelja putovanja propisane ovim Zakonom.

(3) Voditelj putovanja mora imati najmanje završenu srednju školu.

(4) Voditelj putovanja mora prilikom pružanja usluga na vidljivom mjestu nositi oznaku s naznakom „voditelj putovanja“ i svojim imenom i prezimenom.

(5) Ako se za učenike ili studente organizira izlet ili terenska nastava voditeljem putovanja smatra se i učitelj i/ili nastavnik i/ili zaposlenik visokog učilišta i/ili drugi odgojno-obrazovni radnik kojeg odredi odgojno-obrazovna ustanova, odnosno visoko učilište.

Turistički animator

Članak 80.

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

Turistički predstavnik i ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije

Članak 81.

(1) Turistički predstavnik je osoba koja u odredištima putovanja predstavlja turističku agenciju koja organizira putovanje (paket aranžman) pred davateljima usluga i klijentima.

(2) Ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom može sklopiti turistička agencija koja organizira paket aranžman ili druga turistička agencija na zahtjev turističke agencije koja organizira paket aranžman.

(3) Turistička agencija koja je sklopila ugovor o turističkom predstavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom dužna je pisano izvijestiti davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama.

Ovlaštenja i poslovi turističkog predstavnika

Članak 82.

(1) Ovlaštenja i poslovi turističkog predstavnika 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 slično) predviđene utvrđenim programom putovanja, a prema dobivenim ovlaštenjima
4. obavljati i druge poslove potrebne za zaštitu interesa putnika i organizatora putovanja.

(2) Turistički predstavnik prilikom pružanja usluge mora imati kod sebe ugovor ili presliku ugovora iz članka 81. stavka 2. ovoga Zakona.

DIO ŠESTI

TURISTIČKE USLUGE U POSEBNIM OBLICIMA TURISTIČKE PONUDE

Turističke usluge u posebnim oblicima turističke ponude

Članak 83.

Turističke usluge u posebnim oblicima turističke ponude u smislu ovoga Zakona su: turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u zdravstvenom turizmu, turističke usluge u kongresnom turizmu, turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika, usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car) i usluge turističkog ronjenja.

GLAVA I.

TURISTIČKE USLUGE U NAUTIČKOM TURIZMU

Definicija nautičkog turizma

Članak 84.

Nautički turizam je plovidba i boravak turista (nautičar ili putnik) na plovnim objektima (jahta, brodica ili brod) za osobne potrebe ili gospodarsku djelatnost, kao i boravak u lukama nautičkog turizma i nautičkom dijelu luka otvorenim za javni promet, radi odmora, rekreacije i krstarenja.

Turističke usluge u nautičkom turizmu

Članak 85.

Turističke usluge u nautičkom turizmu su:

1. usluge korištenja veza, prihvata i smještaja plovnih objekata sa ili bez turista-nautičara koji borave na njima
2. charter - usluge korištenja plovnih objekata sa ili bez posade, sa ili bez pružanja usluga smještaja i/ili prehrane, radi odmora, rekreacije i krstarenja nautičara
3. organiziranje putovanja u paket aranžmanu ili izleta na plovnim objektima nautičkog turizma
4. prihvata, čuvanje i održavanje plovnih objekata na vezu u moru i suhom vezu
5. uređenje i pripremanje plovnih objekata
6. druge usluge za potrebe turista.

Luke nautičkog turizma i drugi objekti na kojima se pružaju usluge u nautičkom turizmu

Članak 86.

(1) Turističke usluge u nautičkom turizmu pružaju se u lukama nautičkog turizma - marinama (u daljnjem tekstu: marine) i drugim objektima za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata - nautičkom sidrištu, suhoj marini, odlagalištu plovila (u daljnjem tekstu: drugi objekti za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata), u nautičkom dijelu luka otvorenim za javni promet, te na plovnim objektima nautičkog turizma.

(2) Marine, drugi objekti za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata i plovni objekti nautičkog turizma razvrstavaju se u vrste, a vrsta marina se i kategorizira.

(3) Objekti iz stavka 2. ovoga članka moraju ispunjavati minimalne uvjete za pojedinu vrstu, a marine uvjete za vrstu i kategoriju.

(4) Ministar pravilnikom, uz prethodno mišljenje ministra nadležnog za pomorstvo, propisuje, minimalne uvjete i kategorije marina, vrste i minimalne uvjete drugih objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata i uvjete koje moraju ispunjavati, ovisno o uslugama koje pružaju, vrste i minimalne uvjete plovnih objekata nautičkog turizma, te način kategorizacije marina.

Rješenje za pružanje usluga u nautičkom turizmu

Članak 87.

(1) Pravna ili fizička osoba iz članka 5. stavka 1. ovoga Zakona može pružati turističke usluge u marini i drugim objektima za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata te na plovnim objektima nautičkog turizma, ako ishodi rješenje da su ispunjeni uvjeti za pružanje tih usluga propisani ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona te uvjeti propisani drugim propisima bez kojih se prema tim propisima ne može izdati rješenje o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti.

(2) Ministarstvo, na zahtjev pravne ili fizičke osobe utvrđuje rješenjem ispunjavanje minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju marina.

(3) Nadležni ured prema mjestu pružanja usluge, na zahtjev pravne ili fizičke osobe, rješenjem utvrđuje ispunjavanje minimalnih uvjeta za druge objekte za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata nautičkog turizma.

(4) Nadležna tijela iz stavaka 2. i 3. ovoga članka mogu izdati rješenje iz stavka 1. ovoga članka pravnoj ili fizičkoj osobi koja ima koncesiju za korištenje marine i drugog objekta za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata nautičkog turizma, ukoliko je ista potrebna u skladu s posebnim propisima koji uređuju koncesije na pomorskom dobru.

(5) Nadležni ured prema mjestu upisa plovnog objekta ili prema mjestu pružanja usluge, na zahtjev pravne ili fizičke osobe, utvrđuje rješenjem ispunjavanje uvjeta za vrstu plovnog objekta nautičkog turizma.

(6) Izvršna rješenja iz stavaka 2., 3. i 5. ovoga članka dostavljaju se nadležnoj ispostavi područne jedinice Turističke inspekcije i nadležnoj ispostavi područnog ureda Porezne uprave i Carinske uprave Ministarstva financija.

(7) Izvršna rješenja iz stavaka 2., 3. i 5. ovoga članka upisuju se u Središnji registar.

(8) Troškove postupka iz stavaka 2., 3. i 5. ovoga članka snosi podnositelj zahtjeva.

(9) Protiv rješenja iz stavaka 3. i 5. ovoga članka može se izjaviti žalba Ministarstvu.

(10) Protiv rješenja iz stavka 2. ovoga članka nije dopuštena žalba, ali se protiv rješenja može pokrenuti upravni spor.

(11) Pravne i fizičke osobe mogu pružati usluge iz članka 85. točke 2. ovoga Zakona bez rješenja iz stavka 1. ovoga članka, ako ispunjavaju uvjete u skladu s posebnim propisom iz područja pomorstva kojim se uređuju uvjeti za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovnih objekata sa ili bez posade i pružanje usluge smještaja gostiju na plovnom objektu.

*Izdavanje rješenja za pružanje usluga u nautičkom turizmu
u posebnim slučajevima nastavka pružanja usluga*

Članak 88.

(1) Ukoliko se u upravnom postupku izdavanja rješenja iz članka 87. stavaka 2., 3. i 5. ovoga Zakona utvrdi da su se u marini, drugom objektu za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata, odnosno na plovnom objektu nautičkog turizma, već pružale usluge u nautičkom turizmu temeljem rješenja nadležnih tijela, u tom postupku se ne utvrđuju minimalni uvjeti i uvjeti za kategoriju marine, minimalni uvjeti za drugi objekt za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata, odnosno minimalni uvjeti za vrstu plovnog objekta nautičkog turizma, pod uvjetom da novi pružatelj usluga nastavlja pružati usluge u istoj vrsti odnosno kategoriji, da se

propisani uvjeti za vrstu i kategoriju nisu u međuvremenu izmijenili te da nije došlo da bitnih promjena vezanih za ispunjavanje propisanih uvjeta uređenja i opreme za vrstu i kategoriju istih.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka podnositelj zahtjeva dužan je uz zahtjev priložiti izjavu da nije došlo da bitnih promjena vezanih uz ispunjavanje propisanih uvjeta uređenja i opreme za vrstu i kategoriju marine, uvjeta za vrstu drugog objekta za pružanje usluga veza i smještaja plovni objekata, odnosno vrstu plovnog objekta nautičkog turizma.

Prestanak važenja rješenja za pružanje usluga u nautičkom turizmu

Članak 89.

(1) Rješenje iz članka 87. stavaka 2. i 3. ovoga Zakona će se:

- ukinuti rješenjem u slučaju odjave poslovanja, danom navedenim u odjavi ili danom podnošenja odjave nadležnom uredu, ako je u odjavi naveden datum unatrag, ili zbog prestanka koncesije, ukoliko je ista potrebna za pružanje usluga
- poništiti rješenjem ako nadležno tijelo naknadno utvrdi da je izdano odobrenje utemeljeno na neistinitim podacima ili krivotvorenim dokumentima.

(2) Rješenje iz članka 87. stavka 5. ovoga Zakona će se:

- ukinuti rješenjem u slučaju odjave poslovanja, danom navedenim u odjavi ili danom podnošenja odjave nadležnom uredu, ako je u odjavi naveden datum unatrag
- poništiti rješenjem ako nadležno tijelo naknadno utvrdi da je izdano odobrenje utemeljeno na neistinitim podacima ili krivotvorenim dokumentima.

(3) Rješenja iz stavaka 1. i 2. ovoga članka donosi Ministarstvo, odnosno nadležni ured i po izvršnosti upisuje u Središnji registar i dostavlja nadležnoj ispostavi područne jedinice Turističke inspekcije i nadležnoj ispostavi područnog ureda Porezne uprave i Carinske uprave Ministarstva financija.

(4) Protiv rješenja iz stavka 3. ovoga članka koje donosi nadležni ured može se izjaviti žalba Ministarstvu.

(5) Protiv rješenja iz stavka 3. ovoga članka koje donosi Ministarstvo nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

GLAVA II.

TURISTIČKE USLUGE U ZDRAVSTVENOM TURIZMU

Vrste turističkih usluga zdravstvenog turizma

Članak 90.

(1) Turističkim uslugama zdravstvenog turizma smatraju se usluge organiziranja prijevoza, turističkog transfera i smještaja, kao pojedinačne usluge ili kao organizirano putovanje, koje se pružaju korisnicima zdravstvenih usluga zdravstvenog turizma.

(2) Turističke usluge iz stavka 1. ovoga članka mogu pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici, sukladno posebnim propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita, za korisnike svojih zdravstvenih usluga, bez osnivanja turističke agencije, ali pod uvjetima propisanim za pružanje usluga turističke agencije, uz primjenu članka 16. i članaka 20. do 60. ovoga Zakona.

GLAVA III.

TURISTIČKE USLUGE U KONGRESNOM TURIZMU

Definicija i pružatelji turističkih usluga u kongresnom turizmu

Članak 91.

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

(2) Usluge iz stavka 1. ovoga članka mogu pružati samo turističke agencije, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom.

(3) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja mogu pružati i ugostitelji u svom ugostiteljskom objektu.

(4) Organizator kongresa, događanja ili sličnog skupa može bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike, ako se trošak njihovog sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora ili sponzorstava, donacija i slično, bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika.

(5) Sudionik kongresa, događanja ili sličnog skupa iz stavka 4. ovoga članka ne može snositi troškove svoga sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili slično.

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

GLAVA IV.

TURISTIČKE USLUGE AKTIVNOG I PUSTOLOVNOG TURIZMA

Definicija turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma

Članak 92.

(1) Turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma su aktivnosti na kopnu, vodi i zraku, na otvorenom ili neuređenom prirodnom okruženju ili u posebno uređenim i opremljenim mjestima, koje zbog svojih specifičnosti predstavljaju rizik od ozljeda i njihovih posljedica za korisnike.

(2) Turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma iz stavka 1. ovoga članka mogu pružati pravne i fizičke osobe iz članka 5. stavka 1. i stavka 2. točaka 1., 6. i 7. ovoga Zakona.

(3) Popis aktivnosti koje se smatraju turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma u smislu ovoga Zakona utvrđuje Hrvatska gospodarska komora u okviru Zajednice pustolovnog turizma i objavljuje ga na svojim mrežnim stranicama.

(4) Popis iz stavka 3. ovoga članka može se nadopunjavati.

Uvjeti za pružanje turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma

Članak 93.

(1) Pružatelj turističke usluge iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona, dužan je:

1. odgovarajuću opremu za pružanje usluge, uz deklaraciju ovlaštenih proizvođača ili atestiranu prema važećim standardima, držati u ispravnom stanju
2. upotrebljavati opremu prema uputama proizvođača
3. prilikom nuđenja usluge navesti koju osobnu opremu za sigurnu realizaciju aktivnosti mora imati sam korisnik, a koju će u okviru cijene usluge osigurati pružatelj usluge
4. prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznati korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti
5. osigurati korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i staviti mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji
6. za pružanje usluge angažirati osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona
7. ispunjavati posebne uvjete sukladno stavku 2. ovoga članka.

(2) Za obavljanje pojedine aktivnosti aktivnog ili pustolovnog turizma kao i za organizaciju manifestacija koje uključuju takve aktivnosti, utvrđuju se posebni uvjeti.

(3) Posebni uvjeti iz stavka 2. ovoga članka mogu se odnositi na opseg i razinu osposobljenosti osoba koje pružaju usluge, sredstva komunikacije, opremu, pribor za prvu pomoć, nazočnost hitne medicinske pomoći ovisno o broju sudionika, nazočnost nadležne službe spašavanja ovisno o procjeni rizika i slično.

(4) Stručno povjerenstvo pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, kojeg imenuje ministar, utvrđuje koje se uvjerenje, odnosno certifikat smatra odgovarajućim za obavljanje određene aktivnosti iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona, te posebne uvjete za obavljanje pojedine aktivnosti aktivnog ili pustolovnog turizma i za organizaciju manifestacija koje uključuju takve aktivnosti.

(5) Popis odgovarajućih uvjerenja, odnosno certifikata i uvjeti za obavljanje pojedinih aktivnosti aktivnog ili pustolovnog turizma i organiziranje manifestacija koje uključuju takve aktivnosti, objavljuju se na mrežnim stranicama Hrvatske gospodarske komore i Ministarstva. Popis odgovarajućih uvjerenja, odnosno certifikata može se nadopunjavati.

(6) U popis iz stavka 5. ovoga članka upisuju se i odobrenja o izvođenju pojedinih programa stručnog obrazovanja aktivnog ili pustolovnog turizma, kao što su odobrenje za provođenje obuke gorskih ili planinskih vodiča i slično, odobrenih od nadležnih državnih tijela odnosno institucija, u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi.

(7) Stručno povjerenstvo iz stavka 4. ovoga članka sastoji se od sedam članova i to: dva na prijedlog Hrvatske gospodarske komore, te po jedan član na prijedlog Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gorske službe spašavanja, središnjeg tijela državne uprave nadležnog za šport, središnjeg tijela državne uprave nadležnog za obrazovanje i Ministarstva, a može po potrebi uključivati u svoj rad i nezavisne stručnjake za pojedine aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma.

(8) Za aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma koje se provode u planinama i na nepristupačnim prostorima, organizator i/ili osobe koje ih izvode, dužni su izraditi procjenu rizika, planove i procedure otklanjanja opasnosti za svaku vrstu aktivnosti i lokaciju na kojoj se usluga pruža.

(9) Pružatelj usluga može odbiti pružiti uslugu iz članka 92. stavak 1. ovoga Zakona maloljetniku, kao i drugim osobama za koje je procjenom rizika iz stavka 8. ovoga članka utvrđeno da bi izvođenje aktivnosti za te osobe bilo rizično, ili ako korisnik nema odgovarajuću opremu koju je sukladno prethodnoj obavijesti iz stavka 1. točke 3. ovoga članka bio dužan sam osigurati.

GLAVA V.

TURISTIČKE USLUGE NA POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU, LOVIŠTU I U ŠUMI ŠUMOPOSJEDNIKA

*Uvjeti za pružanje turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu
i u šumi šumoposjednika*

Članak 94.

(1) Turističke usluge radi odmora i rekreacije turista mogu se pružati na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika upisanim u upisnik u skladu s propisima iz područja poljoprivrede, odnosno šumarstva (u daljnjem tekstu: poljoprivredno gospodarstvo).

(2) Turističke usluge iz stavka 1. ovoga članka su poljoprivredne, šumarske, edukativne i slične aktivnosti vezane uz poljoprivredno gospodarstvo:

- omogućavanje sudjelovanja u poljoprivrednim aktivnostima kao što su: berba voća i povrća, ubiranje ljetine i slično
- lov i ribolov
- vožnja kočijom, čamcem, biciklom, jahanje, pješačenje i slične aktivnosti
- aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma
- iznajmljivanje prostora, sredstava, pribora i opreme za pojedinu aktivnost
- iznajmljivanje prostora za izlet i piknik
- provođenje programa kreativnih i edukativnih radionica vezanih za poljoprivredu, tradicijske obrte i slično
- prezentacija poljoprivrednog gospodarstva te prirodnih i kulturnih vrijednosti u okviru istoga
- posjete etno-zbirkama i slično.

(3) Na poljoprivrednom gospodarstvu, za goste koji koriste usluge smještaja sukladno zakonu kojim je uređeno pružanje tih usluga, mogu se pružati usluge izleta i turističkog transfera, uz ispunjavanje uvjeta propisanih za turističku agenciju iz članaka 23. i 24. ovoga Zakona.

(4) Turističke usluge iz stavka 2. ovoga članka mogu se pružati za najviše 80 turista istodobno, a turističke usluge iz stavka 3. ovoga članka za najviše 50 turista istodobno.

(5) Turističke usluge iz stavka 2. podstavka 4. ovoga članka mogu se pružati pod uvjetima propisanim člankom 93. stavkom 1. ovoga Zakona.

GLAVA VI.

USLUGE IZNAJMLJIVANJA VOZILA (RENT-A-CAR)

Definicija, pružatelji i uvjeti za pružanje usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car)

Članak 95.

(1) Rent-a-car je usluga iznajmljivanja osobnih vozila bez vozača koje pružaju pravne i fizičke osobe registrirane za pružanje te usluge.

(2) Rent-a-car usluge mogu pružati pravne i fizičke osobe iz članka 5. stavka 1. ovoga Zakona, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom i posebnim propisima koji uređuju sigurnost prometa na cestama.

- (3) Pružatelj usluga iz stavka 2. ovoga članka dužan je:
1. imati registriranu djelatnosti najma vozila (rent-a-car)
 2. sva vozila registrirati i osigurati sukladno posebnim propisima koji reguliraju registraciju i osiguranje, uključujući osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja kod iznajmljivanja vozila bez vozača
 3. imati najmanje jedan poslovni prostor koji može biti: poslovnica uređena za prijam putnika, kiosk u kojem se ili iz kojeg se pružaju usluge ili poslovni prostor iz kojeg se pružaju usluge (šalter), odnosno pult ukoliko se isti nalaze u objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza i slično
 4. imati osigurana parking mjesta za primopredaju vozila
 5. sklopiti s putnikom ugovor o najmu vozila koji obvezno mora sadržavati podatke o pružatelju usluge i korisniku usluge, iznajmljenom vozilu, predviđenom trajanju najma i pravima i obvezama ugovornih strana
 6. upoznati putnika s općim uvjetima najma vozila, te iste staviti na raspolaganje putniku u pisanom obliku na hrvatskom i/ili engleskom jeziku.

GLAVA VII.

USLUGE TURISTIČKOG RONJENJA

Definicija, usluge, pružatelji i uvjeti za pružanje usluge turističkog ronjenja

Članak 96.

(1) Turističko ronjenje je ronjenje namijenjeno turistima roniocima u svrhu rekreacije i razgledavanja podmorja.

(2) Usluge turističkog ronjenja su:

1. organizirano ronjenje
2. vođeno ronjenje
3. organiziranje tečajeva ronjenja
4. prijevoz turista ronioca na ronilačku lokaciju
5. prihvat, čuvanje i održavanje ronilačke opreme turista
6. iznajmljivanje ronilačke opreme (oprema za disanje pod vodom, ronilačko odijelo i slično)
7. punjenje posuda pod tlakom dišnim plinovima za potrebe turista
8. druge slične usluge za potrebe turista.

(3) Usluge turističkog ronjenja mogu pružati pravne i fizičke osobe iz članka 5. stavka 1. ovoga Zakona, registrirane za obavljanje podvodnih aktivnosti, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom i drugim posebnim propisima koji reguliraju obavljanje podvodne aktivnosti.

(4) Na pružanje usluga turističkog ronjenja iz stavka 2. točaka 1. do 4. ovoga članka primjenjuju se na odgovarajući način odredbe članka 93. ovoga Zakona.

(5) Pružatelj usluga može pružiti uslugu turističkog ronjenja iz stavka 2. točaka 1. i 2. ovoga članka osobi koja je završila tečaj osposobljenosti za ronjenje. Ovisno o vrsti završenog tečaja ovisi kakva se usluga ronjenja može pružiti korisniku usluge.

DIO SEDMI

USLUGE IZNAJMLJIVANJA OPREME ZA ŠPORT I REKREACIJU TURISTIMA

*Usluge iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima
i obveze pružatelja usluge*

Članak 97.

(1) Usluge iznajmljivanja pribora i opreme za šport i rekreaciju turistima u smislu ovoga Zakona je iznajmljivanje sandolina, dasaka za jedrenje, bicikla na vodi, suncobrana, ležaljki i slično.

(2) Usluge iz stavka 1. ovoga članka mogu pružati pravne ili fizičke osobe iz članka 5. stavka 1. i stavka 2. točaka 1. i 6. ovoga Zakona.

(3) Pružatelj usluga iz stavka 1. ovoga članka dužan je korisnike usluga osigurati od posljedica nesretnog slučaja, sklapanjem ugovora s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije.

DIO OSMI

SREDIŠNJA KONTAKTNA TOČKA I UPRAVNA SURADNJA

Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju

Članak 98.

(1) Za potrebe ovoga Zakona, središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju (u daljnjem tekstu: Središnja kontaktna točka) sa središnjim kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru, ustrojava se pri Ministarstvu.

(2) Središnja kontaktna točka stavlja na raspolaganje kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru sve potrebne

informacije u vezi sa zakonskom zaštitom od nesolventnosti i informacije o identitetu davatelja osiguranja koji pružaju jamčevinu u slučaju nesolventnosti za određene organizatore putovanja s poslovnim nastanom na području Republike Hrvatske.

(3) Središnja kontaktna točka omogućuje kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru pristup popisu organizatora putovanja koji su usklađeni s njihovim zakonskim obvezama u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti i koji su kao takvi upisani u Središnjem registru. Popisi su javno dostupni na internetskoj stranici Središnje kontaktne točke.

(4) Središnja kontaktna točka prosljeđuje zahtjeve za informacijama radi razjašnjenja da li je organizator koji ima poslovni nastan u drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru koji prodaje, nudi na prodaju paket aranžmane, ili na drugi način usmjerava takve aktivnosti na tržištu Republike Hrvatske, ispunio svoju zakonsku obvezu u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti.

Upravna suradnja

Članak 99.

(1) Ministarstvo od druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u kojoj organizator ima poslovni nastan može zahtijevati pojašnjenje ako ima dvojbe u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator.

(2) Ako Ministarstvo, od središnje kontaktne točke druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru primi zahtjev za pojašnjenjem u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju pruža organizator koji ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, daje odgovor na ovaj zahtjev što je brže moguće, uzimajući u obzir hitnost i složenost predmeta, a najkasnije u roku od 15 radnih dana od primitka zahtjeva.

DIO DEVETI

ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA

Izvansudsko rješavanje spora

Članak 100.

U svim sporovima između potrošača s jedne strane i turističke agencije - trgovca ili drugog pružatelja usluga uređenih odredbama ovoga Zakona s druge strane, potrošač može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno posebnom zakonu koji uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

DIO DESETI

NADZOR

Ovlaštenja za provođenje upravnog i inspekcijskog nadzora

Članak 101.

(1) Upravni nadzor nad primjenom ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona obavlja Ministarstvo.

(2) Inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona te pojedinačnih akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba provode nadležni turistički inspektori sukladno ovom Zakonu.

Ovlaštenja turističkog inspektora

Članak 102.

(1) Turistički inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, ili naplatiti kaznu na mjestu izvršenja prekršaja ako:

- nadzirana pravna ili fizička osoba tijekom inspekcijskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru što će turistički inspektor utvrditi u zapisniku
- je za utvrđene nepravilnosti donijeto rješenje, a nadzirana osoba je postupila po izvršnom rješenju turističkog inspektora
- nadzirana osoba očitovanjem na zapisnik preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije izrečena upravna mjera, a turistički inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.

(2) Radi ispunjenja obveze iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka turistički inspektor će nadziranoj osobi izdati pisanu naredbu u sklopu zapisnika o obavljenom inspekcijskom nadzoru u kojoj će točno odrediti obvezu i rok za izvršenje, a ovisno o prirodi obveze.

(3) Ako nadzirana osoba ne postupi na način opisan u stavku 1. podstavku 1. i 2. ovoga članka, odnosno ne ispunji obvezu u određenom roku iz naredbe iz stavka 2. ovoga članka, turistički inspektor je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora, odnosno od dana kontrole izvršenja rješenja kojim je utvrđeno da stranka nije postupila po rješenju, ili od roka za ispunjenje obveze iz naredbe, podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog, ili naplatiti kaznu na mjestu izvršenja prekršaja.

(4) Iznimno od stavaka 1. do 3. ovoga članka, turistički inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog, ili naplatiti kaznu na mjestu izvršenja prekršaja u svim slučajevima

kada je propisana upravna mjera zabrane, te u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 107. stavka 1., članka 108. stavka 1. točke 8., članka 109. stavka 1. točaka 1., 2., 4. i 8., članka 110. stavka 1. točaka 1., 2. i 3. i članka 111. stavka 1. točaka 1. do 5. ovoga Zakona, te u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja.

Zabrana pružanja usluga paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana

Članak 103.

(1) Ako se u provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu utvrdi da obveznik pružanja jamčevine za slučaj nesolventnosti nema osiguranu jamčevinu sukladno člancima 50. do 52. i članku 55. ovoga Zakona, turistički inspektor donijet će rješenje kojim će obvezniku pružanja jamčevine za slučaj nesolventnosti zabraniti organiziranje, nuđenje i prodaju paket aranžmana i/ili povezanih putnih aranžmana do uklanjanja nedostataka zbog kojih je zabrana izrečena.

(2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka podnosi se Ministarstvu, a rješava je Povjerenstvo za žalbe Ministarstva, ustrojeno prema propisu koji uređuje turističku inspekciju.

(3) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

Zabrana pružanja usluga turističkog vodiča

Članak 104.

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

- fizička osoba pruža usluge turističkog vodiča suprotno rješenju nadležnog ureda, izdanom temeljem članka 73. ovoga Zakona
- fizička osoba državljanin države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije pruža usluge turističkog vodiča suprotno odredbama članka 69. stavka 3. ovoga Zakona
- fizička osoba državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske suprotno posebnim propisima koji uređuju priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkih vodiča
- fizička osoba državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) suprotno odredbi članka 70. stavka 3. ovoga Zakona
- fizička osoba pruža usluge počasnog turističkog vodiča suprotno rješenju Ministarstva izdanom temeljem članka 76. ovoga Zakona.

(2) Zabrana pružanja usluge turističkog vodiča iz stavka 1. ovoga članka važi do otklanjanja utvrđenih nedostataka.

(3) Rješenje iz stavka 1. ovoga članka dostavlja se stranci u pisanom obliku bez odgode, a najkasnije u roku od osam dana od dana njegova donošenja.

(4) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka podnosi se Ministarstvu, a rješava je Povjerenstvo za žalbe Ministarstva, ustrojeno prema propisu koji uređuje turističku inspekciju.

(5) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja i može se izjaviti samo na pisani otpravak usmenog rješenja.

Zabrana daljnjeg pružanja usluga u turizmu

Članak 105.

(1) Ako se u provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu utvrdi da se usluge u turizmu pružaju suprotno izdanom rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva, turistički inspektor će po završetku inspekcijskog nadzora s utvrđenim činjenicama odlučnim za donošenje rješenja, donijeti i otpremiti rješenje stranci kojim će do otklanjanja utvrđenih nedostataka, odnosno nepravilnosti, zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi pružanje usluga u turizmu, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva, izdanom temeljem članaka 87. i 88. ovoga Zakona.

(2) Iznimno, u slučaju objektivne spriječenosti turističkog inspektora, rješenje iz stavka 1. ovoga članka, turistički inspektor je dužan donijeti i otpremiti stranci prvi radni dan nakon što su prestale okolnosti koje su ga sprječavale u donošenju i otpremiti rješenja.

(3) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

(4) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka podnosi se Ministarstvu, a rješava je Povjerenstvo za žalbe Ministarstva, ustrojeno prema propisu koji uređuje turističku inspekciju.

(5) Ako je pravna ili fizička osoba otklonila nedostatke utvrđene rješenjem iz stavka 1. ovoga članka ili je iz drugog razloga prestala obveza izvršenja toga rješenja, turistički inspektor će po službenoj dužnosti u zapisniku o kontroli izvršenja rješenja navesti da je rješenje izvršeno.

Otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti

Članak 106.

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

(2) Rješenje iz stavka 1. ovoga članka turistički inspektor neće donositi kada su utvrđeni nedostaci i nepravilnosti otklonjeni tijekom inspekcijskog nadzora, što će turistički inspektor utvrditi i navesti u zapisniku.

(3) Ako nedostaci i nepravilnosti iz stavka 1. ovoga članka ne budu otklonjeni u određenom roku, turistički inspektor rješenjem će zabraniti pružanje usluge u turizmu u poslovnom ili drugom prostoru, plovnom objektu, marini ili drugom objektu za pružanje usluga veza i smještaja plovila plovnih objekata, ili pružanje usluga uređajima ili opremom koji imaju utvrđene nedostatke i nepravilnosti, dok se utvrđeni nedostaci i nepravilnosti ne otklone.

(4) Žalba protiv rješenja iz stavka 3. ovoga članka podnosi se Ministarstvu, a rješava je Povjerenstvo za žalbe Ministarstva, ustrojeno prema propisu koji uređuje turističku inspekciju.

(5) Ako je pravna ili fizička osoba otklonila nedostatke utvrđene rješenjem iz stavka 1. ovoga članka ili je iz drugog razloga prestala obveza izvršenja rješenja, turistički inspektor će po službenoj dužnosti u zapisniku o kontroli izvršenja rješenja navesti da je rješenje izvršeno.

DIO JEDANAESTI

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 107.

(1) Novčanom kaznom od 5.000,00 do 30.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac ako:

1. u svojstvu organizatora ili prodavatelja paket aranžmana, a prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom o putovanju u paket aranžmanu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, ne pruži putniku odgovarajuće standardne informacije i informacije koje su relevantne za paket aranžman sukladno članku 29. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona (članak 29. stavci 1. i 2.)
2. u odnosu na paket aranžmane kako su definirani u članku 7. točki 2. podtočki b) podpodtočki 5. ovoga Zakona, kao organizator i trgovac kojima su podaci (o imenu putnika, podaci o plaćanju i adresa e-pošte) dostavljeni, ne pruže putniku informacije navedene u članku 29. stavku 1. ovoga Zakona ako su one relevantne za odgovarajuće usluge putovanja koje oni nude (članak 29. stavak 3.)
3. u svojstvu posrednika u sklapanju ugovora o paket aranžmanu kojeg organizira turistička agencija koja nema sjedište u Republici Hrvatskoj u promidžbenim materijalima i na svojim mrežnim stranicama ne objavi u kojem svojstvu nastupa i koja svojstva ima, ili ne objavi opće uvjete poslovanja turističke agencije-organizatora putovanja te prava i obveze turističke agencije i korisnika usluge na hrvatskom jeziku (članak 29. stavak 4.)
4. putniku nije informacije iz članka 29. stavaka 1. do 4. ovoga Zakona pružio na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, ili kada se pružaju u pisanom obliku nisu čitljive niti napisane na hrvatskom jeziku (članak 29. stavak 5.)
5. informacije koje se putniku pružaju u skladu s člankom 29. stavkom 1. točkama a), c), d), e) i g) ovoga Zakona nisu sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili kao organizator ili prodavatelj paket aranžmana ove

informacije izmjeni bez izričite suglasnosti putnika, ili ako kao organizator i prema potrebi prodavatelj, na jasan, razumljiv i lako uočljiv način ne dostavi putniku prije sklapanja ugovora o paket aranžmanu, sve izmjene predugovornih informacija (članak 30. stavci 1. i 2.)

6. ugovor o putovanju u paket aranžmanu, nije sastavljen na jasnom i razumljivom jeziku niti je čitljiv ako je u pisanom obliku (članak 31. stavak 1.)
7. kao organizator i, prema potrebi prodavatelj ili trgovac, obavlja prodaju ili nudi na prodaju paket aranžmana na području Republike Hrvatske a ne sastavi ugovor o putovanju u paket aranžmanu na hrvatskom jeziku, ili ugovor nije čitljiv ako je u pisanom obliku (članak 31. stavak 2.)
8. kao organizator ili prodavatelj paket aranžmana ne preda putniku primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru sukladno članku 31. stavcima 4. i 6. ovoga Zakona (članak 31. stavci 4. i 6.)
9. ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili potvrda o tom ugovoru ne sadrži sve informacije iz članka 32. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona ili informacije iz stavka 1. do 3. toga članka nisu pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način (članak 32. stavci 1. do 4.)
10. kao organizator paket aranžmana, prije početka paket aranžmana, pravovremeno ne dostavi putniku potrebne priznanice, vaučere i karte, informacije o predviđenim vremenima polaska, i prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku (članak 32. stavak 5.)
11. kao organizator paket aranžmana poveća ugovorenu cijenu nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu, a u ugovoru nije izričito utvrđena mogućnost povećanja cijene paket aranžmana niti pravo putnika na sniženje cijene, niti način izračunavanja korekcija cijene, ili ako o povećanju cijene ne obavijesti putnika na jasan i razumljiv način na trajnom nosaču podataka najkasnije 20 dana prije početka pakta aranžmana (članak 35. stavci 1. i 3.)
12. kao organizator paket aranžmana jednostrano izmijeni uvjete ugovora o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana suprotno odredbama članka 36. stavaka 1. i 5. ovoga Zakona, ili ako bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka ne pruži putniku obavijesti iz članka 36. stavka 4. ovoga Zakona (članak 36. stavci 1., 4. i 5.)
13. u slučaju kada putnik iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 36. stavkom 2. točkom b) ovoga Zakona, a ne prihvati zamjenski paket aranžman, organizator bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci putnika da raskida ugovor, ne vrati putniku sva plaćanja koja su na temelju ugovora izvršena od strane putnika ili u ime putnika (članak 36. stavak 8.)
14. kao organizator paket aranžmana raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu sukladno članku 38. stavku 1. ovoga Zakona, a ne obavijesti putnika o tom raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru ili ne kasnije od rokova propisanih u stavku 1. točkama 1. do 3. toga članka, ili u slučaju toga raskida ugovora o putovanju u paket aranžmanu, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora, ne vrati putniku puni iznos svih plaćanja koja su na temelju ugovora izvršena od strane putnika ili u ime putnika (članak 38. stavci 1. i 3.)
15. u slučaju kada znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti kako je ugovoreno u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu, kao organizator paket

aranžmana ne ponudi putniku bez dodatnih troškova za putnika odgovarajuće alternativne aranžmane, kad je to moguće, jednake ili više kvalitete od onih navedenih u ugovoru, za nastavak paket aranžmana, uključujući i slučaj kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta, onako kako je dogovoreno (članak 41. stavak 1.)

16. kao prodavatelj paket aranžmana kod kojeg je kupljen paket aranžman, odbije primiti poruke, zahtjeve ili pritužbe koje mu je putnik u vezi s izvršenjem paket aranžmana izravno uputio ili ih bez nepotrebnog odgađanja nije proslijedio organizatoru (članak 48. stavak 1.)
17. kao organizator paket aranžmana, putniku u poteškoćama ne pruži bez nepotrebnog odgađanja primjerenu pomoć, između ostalog u izvanrednim okolnostima iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona, niti mu pruži primjerene informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći, ili ne pomogne putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana (članak 49. stavak 1.)
18. kao organizator paket aranžmana ne osigura sukladno članku 50. stavku 1. i stavku 4. ovoga Zakona za svaki paket aranžman jamčevinu kod osiguravajućeg društva ili banke u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora, radi povrata putniku svih novčanih sredstava plaćenih od strane putnika ili u ime putnika u vezi s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo ili koje neće biti izvršene ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora i naknade putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po tom osnovu, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora ako je ugovorom o putovanju u paket aranžmanu uključen prijevoz putnika (članak 50. stavak 1. i stavak 4.)
19. ugovor ili potvrda iz članka 31. ovoga Zakona ne sadržava podatke iz članka 50. stavke 5. ovoga Zakona (članak 50. stavak 5.)
20. ne osigura da je jamčevina za slučaj nesolventnosti djelotvorna i da pokriva razumno predvidive troškove te učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. ovoga Zakona sukladno članku 51. stavak 1. do 3. ovoga Zakona (članak 51. stavci 1. do 3.)
21. kao organizator paket aranžmana ne sklopi ugovor s osiguravateljem o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem i neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman ili ako ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili potvrda o tom ugovoru, ne sadržava podatke o osiguranju od odgovornosti za štetu, osiguranim rizicima iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, o osiguratelju - društvu za osiguranje s pripadajućim osobnim identifikacijskim brojem, adresom e-pošte i kontakt telefonom, brojem izdane police osiguranja i drugim podatkom potrebnim za aktiviranje osiguranja i ostvarivanje prava na naknadu štete (članak 53.)
22. kao organizator putovanja ne ponudi 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 za slučaj otkaza putovanja, te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, ili ne stavi na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja, te opće uvjete ugovora o osiguranju (članak 54.)

23. kao trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman ne osigura jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod osiguravajućeg društva ili banke u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora za povrat putniku svih primljenih plaćanja izvršenih od putnika ili u ime putnika ako se usluga putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava uslijed njegove nesolventnosti, i za repatrijaciju putnika ako je trgovac strana koja je odgovorna za prijevoz putnika (članak 55.)
24. kao trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman prije nego što se putnik obveže bilo kojim ugovorom koji dovodi do sastavljanja povezanog putnog aranžmana ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, ne izjavi na jasan, razumljiv i lako uočljiv način da putnik neće moći ostvariti korist ni od jednog od prava koja se primjenjuju isključivo na paket aranžmane i da će svaki pružatelj usluga biti isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom i da će putnik moći ostvariti korist od zaštite u slučaju nesolventnosti u skladu s člankom 55. ovoga Zakona (članak 56. stavci 1. i 2.)
25. kao organizator paket aranžmana i kao trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman, prije nego što putnik pristane platiti aranžman, u standardnim pisanim informacijama koje pružaju putniku, te u izjavama koje daje u komunikaciji s putnikom na nedvojben, jasan, razumljiv i lako uočljiv način, točno i istinito ne navede nudi li paket aranžman ili povezani putni aranžman (članak 60. stavak 1.)
26. organizira putovanje (paket aranžman i izlet) na plovnom objektu suprotno članku 61. ovoga Zakona (članak 61.)
27. pruža usluge turističke agencije u zaštićenom području kojim upravlja, bez ispunjavanja uvjeta za turističku agenciju propisanih ovim Zakonom ili nudi turistički proizvod bez ispunjavanja uvjeta za turističku agenciju propisanih ovim Zakonom ili nudi turistički proizvod izvan okvira njihove osnovne djelatnosti (članak 67.)
28. pruža usluge u nautičkom turizmu, a ne ispunjava propisane uvjete (članak 86. stavak 3.)
29. pruža usluge u nautičkom turizmu suprotno izdanom rješenju o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti (članak 87. stavak 1.)
30. pruža turističke usluge zdravstvenog turizma bez ispunjavanja uvjeta iz članka 90. stavka 2. ovoga Zakona (članak 90. stavak 2.)
31. pruža turističke usluge u kongresnom turizmu bez ispunjavanja uvjeta propisanih za njihovo pružanje ili organizira kongrese i slične skupove u okviru svoje osnovne djelatnosti suprotno propisanim uvjetima za njihovo organiziranje ili u kotizaciju uključi trošak prijevoza, smještaja, izleta i pansioniranih obroka ili organizira prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike bez angažiranja turističke agencije, osim u slučaju iz članka 91. stavka 4. ovoga Zakona, ili omogući sudionicima kongresa ili sličnog skupa pokrivanje njihovih troškova kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili slično (članak 91. stavci 2., 5. i 6.)
32. pruža turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma bez ispunjavanja uvjeta iz članka 93. stavka 1. točaka 4., 5. i 6. ovoga Zakona (članak 93. stavak 1.)
33. pruža turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika koje nisu obuhvaćene člankom 94. stavcima 2. i 3. ovoga Zakona, ili ih pruža većem broju turista od propisanog ili bez ispunjavanja propisanih uvjeta (članak 94. stavci 2. do 5.)

34. pruža usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car), a nema najmanje jedan poslovni prostor sukladno članku 95. stavku 3. točki 3. ovoga Zakona ili opći uvjeti o najmu vozila nisu stavljeni na raspolaganje putniku u pisanom obliku na hrvatskom i/ili engleskom jeziku (članak 95. stavak 3. točke 3. i 6.)
35. pruža usluge turističkog ronjenja suprotno članku 96. stavku 4. ovoga Zakona vezano uz primjenu članka 93. stavka 1. (članak 96. stavak 4.)
36. pruža usluge iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima bez da je korisnike usluga osigurao od posljedica nesretnog slučaja, sklapanjem ugovora s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora i Švicarskoj Konfederaciji (članak 97. stavak 3.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 3.000,00 do 10.000,00 kuna.

(3) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 15.000,00 do 90.000,00 kuna.

(4) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka, turistički inspektor može naplatiti novčanu kaznu pravnoj osobi, fizičkoj osobi-obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja u iznosu od 2.000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1.500,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 3. ovoga članka.

Članak 108.

(1) Novčanom kaznom od 3.000,00 do 20.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac ako:

1. u prostoru u kojem posluje pruža svoje usluge uz istodobnu fizičku prisutnost korisnika usluge bez da ima poslovni prostor primjereno uređen za prijam korisnika usluga (članak 14. stavak 2.)
2. djelatnici turističke agencije neposredno putniku pružaju turističke usluge izvan poslovnice na mjestima koja nisu obuhvaćena člankom 15. stavkom 3. i 4. ovoga Zakona ili pružaju usluge koje nisu obuhvaćene člankom 15. stavkom 3. i 4. ovoga Zakona ili na mjestima izvan poslovnice nemaju odgovarajući natpis (članak 15. stavci 2. do 5.)
3. naznaku »turistička agencija« ne koristi sukladno članku 20. stavku 4. ovoga Zakona (članak 20. stavak 4.)
4. prijevoz putnika u sklopu paket aranžmana, izleta i turističkog transfera ne obavlja sukladno članku 23. ovoga Zakona (članak 23.)
5. organizira putovanje (paket aranžman i izlet) na način i/ili bez ispunjavanja uvjeta propisanih u članku 62. ovoga Zakona (članak 62.)
6. pruža usluge turističke agencije koje nisu obuhvaćene člankom 63. stavkom 1. ovoga Zakona ili ih pruža na način i/ili bez ispunjavanja uvjeta propisanih člankom 63. ovoga Zakona (članak 63.)
7. za potrebe svojih gostiju kojima pruža usluge smještaja, organizira i obavlja usluge turističkog transfera suprotno članku 23. ovoga Zakona (članak 64.)
8. posreduje u pružanju usluga turističkog vodiča turističkim vodičima koji nisu članovi udruge, ili ne izda račun korisniku usluge (članak 78.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 2.500,00 do 8.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. točaka 1. do 5. ovoga članka kaznit će se i voditelj poslova novčanom kaznom od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

(4) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 6.000,00 do 40.000,00 kuna.

(5) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka turistički inspektor može pravnoj osobi, fizičkoj osobi-obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u iznosu od 1.500,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi i voditelju poslova u iznosu od 1.000,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

Članak 109.

(1) Novčanom kaznom od 2.500,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac ako:

1. ne objavi uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge i ne pridržava se tih uvjeta, sadržaja i cijena (članak 6. točka 1.)
2. za svaku izvršenu uslugu korisniku ne izda račun, sukladno posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa (članak 6. točka 2.)
3. ne omogući korisniku usluge podnošenje pisanih prigovora u svojim poslovnim prostorijama ili bez odgađanja pisanim putem ne potvrditi njegov primitak ili ne omogući korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte ili u pisanom obliku ne odgovori na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, ili u poslovnim prostorijama i/ili na mrežnim stranicama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora ili ne vodi i/ili ne čuva pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora (članak 6. točka 3.)
4. nema zaposlenog voditelja poslova u punom radnom vremenu ili duže od 6 mjeseci u tri godine koristi vršitelja poslova voditelja poslova suprotno članku 17. stavku 2. ovoga Zakona (članak 16. i 17. stavak 2.)
5. na ulazu u poslovnicu, odnosno drugi prostor u kojem posluje ili na drugom odgovarajućem mjestu ako se radi o građevini koja je zaštićeno kulturno dobro, vidno ne istakne naziv tvrtke i sjedište turističke agencije (članak 20. stavak 1.)
6. na ulazu u poslovnicu vidno ne istakne radno vrijeme za rad s korisnicima usluge ili se ne pridržava istaknutog radnog vremena (članak 20. stavak 3.)
7. u svim pisanim promidžbenim materijalima vezanim uz organizirana putovanja, kao i na svim poslovnim dokumentima ili mrežnim stranicama vidljivo ne naznači tvrtku i sjedište turističke agencije (članak 20. stavak 4.)
8. ne objavi na svojim mrežnim stranicama podatke sukladno članku 21. ovoga Zakona (članak 21.)
9. ne čuva, kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku sukladno članku 22. ovoga Zakona (članak 22.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. točaka 1. do 9. ovoga članka kaznit će se i vođitelj poslova novčanom kaznom od 1.500,00 do 4.000,00 kuna.

(4) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 5.000,00 do 30.000,00 kuna.

(5) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka turistički inspektor može pravnoj osobi i fizičkoj osobi-obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u iznosu od 1.250,00 kuna, odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1.000,00 kuna, a vođitelju poslova u iznosu od 750,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

Članak 110.

(1) Novčanom kaznom od 2.000,00 do 10.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac ako:

1. ne dostavi Ministarstvu obavijest o početku pružanja usluga i dokaze u roku od 8 dana od početka pružanja usluga sukladno članku 13. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona ili ne prijavi svaku promjenu podataka u roku od 8 dana od nastale promjene (članak 13. stavci 1. i 2.)
2. organizira putovanja (paket aranžman i izlet), a da tijekom cijelog putovanja ne koristi najmanje jednog vođitelja putovanja koji ispunjava propisane uvjete, za svaku grupu od 15 do 75 putnika, ili ako za razgledavanje zaštićenih cjelina (lokaliteta) ne koristi usluge turističkog vođića odnosno osobe iz članka 69. stavka 5. ovoga Zakona (članak 24.)
3. za pružanje usluga turističkog vođića koristi osobu koja nije ovlaštena turistički vođić (članak 77.)
4. za pružanje usluga vođitelja putovanja koristi osobu koja nema najmanje završenu srednju školu (članak 79. stavak 3.)
5. pisano ne izvijesti davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama (članak 81. stavak 3.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 1.500,00 do 3.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i vođitelj poslova novčanom kaznom od 1.000,00 do 2.000,00 kuna.

(4) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 4.000,00 do 20.000,00 kuna.

(5) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka turistički inspektor može pravnoj osobi, fizičkoj osobi-obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u iznosu od 1.000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 750,00 kuna, a vođitelju poslova u iznosu od 500,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

Članak 111.

(1) Novčanom kaznom od 2.000,00 do 8.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj fizička osoba ako:

1. kao državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske suprotno posebnim propisima koji uređuju priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkih vodiča (članak 69. stavak 4.)
2. kao državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili Švicarske Konfederacije privremeno i povremeno pruža usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) bez položenog posebnog dijela stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete) sukladno odredbama ovoga Zakona (članak 70. stavak 3.)
3. ne pruža usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim rješenjem o odobrenju ili za pruženu uslugu ne izda račun korisniku usluge ukoliko pružanje usluge ne organizira turistička agencija ili drugi prodavatelj ili račun ne izda udruga turističkih vodiča koje je član (članak 74. stavci 1. i 2.)
4. ne pruža usluge počasnog turističkog vodiča samo povremeno (članak 76. stavak 2.)
5. pruža turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma bez odgovarajućeg uvjerenja/certifikata kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona (članak 93. stavak 1. točka 6.)
6. pruža turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištu i u šumi šumoposjednika koje nisu obuhvaćene člankom 94. stavcima 2. i 3. ovoga Zakona, ili ih pruža većem broju turista od propisanog ili bez ispunjavanja propisanih uvjeta (članak 94. stavci 2. do 5.).

(2) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizička osoba kaznit će se novčanom kaznom od 4.000,00 do 16.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka, turistički inspektor može kazniti fizičku osobu iz stavka 1. ovoga članka na mjestu izvršenja prekršaja novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 2. ovoga članka.

Članak 112.

(1) Novčanom kaznom od 1.200,00 kuna kaznit će se za prekršaj fizička osoba ako:

1. prilikom pružanja usluga turističkog vodiča ne nosi na vidljivom mjestu iskaznicu turističkog vodiča kojom se utvrđuje njegovo svojstvo (članak 74. stavak 3.)
2. prilikom pružanja usluga voditelja putovanja na vidljivom mjestu ne nosi oznaku s naznakom „voditelj putovanja“ i svojim imenom i prezimenom (članak 79. stavak 4.)

(2) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizička osoba kaznit će se novčanom kaznom od 2.400,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka turistički inspektor može kazniti fizičku osobu iz stavka 1. ovoga članka na mjestu izvršenja prekršaja novčanom kaznom u iznosu od 600,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 2. ovoga članka.

DIO DVANAESTI

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Nastavak obavljanja poslova voditelja poslova

Članak 113.

(1) Stručni ispit za voditelja poslovnice položen sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) izjednačava se sa stručnim ispitom za voditelja poslova propisanim člankom 19. ovoga Zakona.

(2) Osobe koje na dan stupanja na snagu ovoga Zakona obavljaju poslove voditelja poslovnice sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) nastavljaju obavljati poslove kao voditelji poslova.

(3) Do stupanja na snagu propisa iz članka 19. stavka 4. ovoga Zakona stručni ispit za voditelja poslova polagat će se sukladno odredbama Pravilnika o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (Narodne novine, broj 50/08).

Nastavak obavljanja poslova turističkog vodiča

Članak 114.

Osobe koje su do stupanja na snagu ovoga Zakona ishodile rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) za opći dio ispita, mogu nastaviti obavljati usluge turističkog vodiča sukladno tom rješenju za područje Republike Hrvatske bez zaštićenih cjelina (lokaliteta), a oni koji imaju položen i posebni dio stručnog ispita mogu pružati usluge i na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) u županiji za koju su položili posebni dio stručnog ispita.

Nastavak organiziranja stručnih ispita za turističkog vodiča na visokim učilištima

Članak 115.

Visoka učilišta na kojem su ustrojene ispitne komisije za polaganje stručnog ispita za turističkog vodiča do stupanja na snagu ovoga Zakona, nastavljaju s organizacijom i provođenjem stručnih ispita za turističkog vodiča sukladno odredbama Pravilnika o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje (Narodne novine, br. 50/08 i 120/08) do stupanja na snagu pravilnika iz članka 71. stavka 6. ovoga Zakona, a nakon stupanja na snagu pravilnika iz članka 71. stavka 6. ovoga Zakona dužni su uskladiti sastav ispitne komisije, program stručnog ispita i broj nastavnih sati s odredbama toga pravilnika.

Obveza usklađivanja naznake djelatnosti i natpisa turističke agencije

Članak 116.

Turističke agencije koje na dan stupanja na snagu ovoga Zakona pružaju usluge obvezne su u roku od jedne godine od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, uskladiti naznaku djelatnosti u tvrtki turističke agencije i izložiti natpis na kojem je istaknuta tvrtka i sjedište turističke agencije, sukladno odredbama ovoga Zakona.

*Obveza usklađivanja poslovanja pružatelja turističkih usluga
aktivnog i pustolovnog turizma*

Članak 117.

(1) Pružatelji usluga aktivnog i pustolovnog turizma koji pružaju usluge temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) obvezni su uskladiti svoje poslovanje s odredbama ovoga Zakona u roku od tri mjeseca od stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, rok za usklađivanje s odredbom članka 93. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona je jedna godina od dana objave popisa odgovarajućih uvjerenja/certifikata za obavljanje određene djelatnosti na mrežnim stranicama Hrvatske gospodarske komore.

Rok za donošenje pravilnika

Članak 118.

Propise iz članka 11. stavka 3., članka 19. stavka 4., članka 70. stavaka 4. i 5., članka 71. stavka 6., članka 74. stavka 4. i članka 86. stavka 4. ovoga Zakona, ministar će donijeti u roku od 60 dana od stupanja na snagu ovoga Zakona.

*Rok za donošenje popisa aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma
i posebnih uvjeta za njihovo obavljanje*

Članak 119.

Popis aktivnosti iz članka 92. stavka 3. ovoga Zakona donijet će Hrvatska gospodarska komora, a popis odgovarajućih uvjerenja, odnosno certifikata i posebne uvjete iz članka 93. stavka 2. ovoga Zakona donijet će stručno povjerenstvo iz članka 93. stavka 4. ovoga Zakona, u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Upis rješenja i popis turističkih agencija do uspostave Središnjeg registra

Članak 120.

(1) Do uspostave Središnjeg registra Ministarstvo i nadležni uredi nastavljaju vođenje upisnika sukladno pravilnicima donesenima temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14).

(2) Do uspostave Središnjeg registra rješenja o ispunjavanju minimalnih uvjeta za druge objekte za pružanje veza i smještaja plovnih objekata upisuju se u Upisnik luka nautičkog turizma kojeg vodi nadležni ured.

(3) Do uspostave Središnjeg registra na mrežnim stranicama Ministarstva objavljuvat će se, slijedom obavijesti ili prijave iz članka 13. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, popis turističkih agencija, odnosno prostora u kojima turističke agencije posluju te podaci iz tih obavijesti ili prijava.

Započeti postupci

Članak 121.

Postupci započeti do stupanja na snagu ovoga Zakona nastaviti će se i dovršiti po odredbama ovoga Zakona.

Primjena propisa

Članak 122.

Do stupanja na snagu propisa iz članka 118. ovoga Zakona, ostaju na snazi propisi koji su doneseni na temelju Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) i propis donesen na temelju Zakona o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija (Narodne novine, broj 82/15) i to:

1. Pravilnik o upisniku turističkih vodiča (Narodne novine, broj 50/08)
2. Pravilnik o iskaznici turističkog vodiča (Narodne novine, br. 50/08, 90/08, 112/09, 33/10 i 62/10)
3. Pravilnik o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje (Narodne novine, br. 50/08 i 120/08), u dijelu u kojem se uređuje stručni ispit za turističke vodiče
4. Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (Narodne novine, broj 50/08)
5. Pravilnik o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma (Narodne novine, br. 69/08, 83/09 i 49/15)
6. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma (Narodne novine, broj 72/08)
7. Pravilnik o popisu turističkih cjelina (lokaliteta) po županijama (Narodne novine, broj 76/08)
8. Pravilnik o priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija iz područja turizma (Narodne novine, broj 7/16), osim u dijelu koji se odnosi na reguliranu profesiju - turistički pratitelj.

Članak 123.

(1) Do stupanja na snagu članka 7. točaka 2. do 5. ovoga Zakona, paket aranžmanom (paušalno putovanje) smatra se 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 se u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje, te se prodaju po ukupnoj unaprijed utvrđenoj (paušalnoj) cijeni.

(2) Do stupanja na snagu članka 7. točke 6. ovoga Zakona, putnikom se smatra 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.

(3) Do stupanja na snagu članka 9. i članaka 29. i 30. ovoga Zakona, turistička agencija obvezna je za svaki paket aranžman koji organizira izdati program, prospekt ili katalog (promidžbeni materijal - tiskani ili elektronički) koji treba staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, a koji ovisno o uslugama mora sadržavati obavijesti o:

- cijeni putovanja
- odredištu (destinaciji)
- sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza
- vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji te turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi
- broju dnevnih obroka
- planu putovanja
- iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene,
- graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima glede putovanja i boravka u odredištu
- najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te o roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

(4) Do stupanja na snagu članaka 50. i 51. ovoga Zakona, turistička agencija koja organizira putovanje dužna je za svaki paket aranžman osigurati jamčevinu kod banke ili osiguravajućeg društva u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora, i to u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa ili bankarske garancije, radi naknade putniku plaćene cijene putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije izostanu usluge putovanja i troškova koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja putničke agencije za povratak putnika u mjesto polaska, te putniku prilikom uplate iznosa za turistički paket aranžman izdati potvrdu o osiguranju jamčevine koja mu omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu prema banci ili osiguravajućem društvu.

(5) Do stupanja na snagu članka 53. ovoga Zakona, turistička agencija koja organizira paket aranžman dužna je s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

Članak 124.

(1) Do stupanja na snagu članka 107. stavka 1. točaka 18. do 21. ovoga Zakona, novčanom kaznom od 5.000,00 do 30.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac ako:

1. ne osigura jamčevinu za svaki turistički paket aranžman kod banke ili osiguravajućeg društva u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili ako prilikom uplate iznosa za paket aranžman putniku ne izda potvrdu o osiguranju jamčevine, koja mu omogućava neposredno ostvarenje prava za nadoknadu štete zbog nastalih troškova iz članka 123. stavka 4. ovoga Zakona prema banci ili osiguravajućem društvu (članak 123. stavak 4.)
2. ne sklopi s osiguravateljem ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman (članak 123. stavak 5.)

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 3.000,00 do 10.000,00 kuna.

(3) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka pravna osoba, fizička osoba-obrtnik i trgovac pojedinac kaznit će se novčanom kaznom od 15.000,00 do 90.000,00 kuna.

(4) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka, turistički inspektor može naplatiti novčanu kaznu pravnoj osobi, fizičkoj osobi-obrtniku i trgovcu pojedincu na mjestu izvršenja prekršaja u iznosu od 2.000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1.500,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 3. ovoga članka.

*Ukidanje suglasnosti za imenovanje ispitne komisije
za polaganje ispita za turističkog pratitelja*

Članak 125.

Odluke o davanju suglasnosti ministra za imenovanje ispitne komisije za polaganje ispita za turističkog pratitelja dane temeljem članka 39. stavka 1. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14 i 152/14) ukinut će se po službenoj dužnosti s danom stupanja na snagu ovoga Zakona.

Prestanak važenja propisa

Članak 126.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14 i 152/14).

Članak 127.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti:

1. Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija (Narodne novine, br. 62/96, 23/97 i 134/98)

2. Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije (Narodne novine, br. 78/96, 47/97 i 80/98)
3. Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi (Narodne novine, br. 5/08 i 18/17)
4. Pravilnik o Upisniku ugovora o turističkom zastupanju turističkih agencija (Narodne novine, broj 30/08)
5. Pravilnik o upisniku turističkih agencija (Narodne novine, broj 30/08).

Stupanje na snagu Zakona

Članak 128.

Ovaj Zakon objavit će se u Narodnim novinama, a stupa na snagu 1. siječnja 2018. godine, osim članka 7. točaka 1. do 16., članka 9., članaka 26. do 53., članaka 55. do 60., članaka 98., 99., i 103. i članka 107. stavka 1. točke 1. do 21. i točaka 23., 24. i 25. koji stupaju na snagu 1. srpnja 2018. godine.

PRILOG I.

Dio A

Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket aranžmanu kad je moguća upotreba poveznica

Ponudena kombinacija usluga putovanja jest paket aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžmane. Turistička agencija (ime, naziv)/turističke agencije (ime, naziv), u cijelosti je/su odgovorna/odgovorne za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija (ime, naziv)/turističke agencije (ime, naziv), ima/imaju zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna/postanu nesolventna.

Više informacija o najvažnijim pravima vezano uz ugovor o paket aranžmanu možete dobiti na : [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju broj telefona za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijenu paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridrži pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkaže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na

odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket aranžman.

- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.
- Ako nakon početka paket aranžmana značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj (ime, naziv) je ugovorio zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo]. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu]

Dio B

Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket aranžmanu u situacijama koje nisu situacije obuhvaćene dijelom A

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija/turističke agencije (ime, naziv) u cijelosti je/su odgovorna/odgovorne za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija/turističke agencije (ime, naziv) ima/imaju zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna/postanu nesolventna.

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
- Uvijek postoji barem trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijenu paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkaže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket aranžman.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.
- Ako nakon početka paket aranžmana značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj (ime, naziv) je ugovorio zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo]. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu,

adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja (ime, naziv).

[Internetske stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302 i Zakon o pružanju usluga u turizmu.]

Dio C

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada organizator dostavlja podatke drugom trgovcu u skladu s člankom 7. točkom 2. podtočkom b) podpodtočkom 5. Zakona o pružanju usluga u turizmu

Ako putnik sklopi ugovor s turističkom agencijom AB (ime, naziv) najkasnije 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije od turističke agencije XY (ime, naziv), usluga putovanja koju pružaju turistička agencija XY (ime, naziv) i turistička agencija AB (ime, naziv) predstavlja paket aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija XY (ime, naziv) bit će u cijelosti odgovorno/odgovorna za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija XY (ime, naziv) ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

Više informacija o najvažnijim pravima vezano uz ugovor o paket aranžmanu možete dobiti na poveznici [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o uslugama putovanja prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
- Uvijek postoji barem trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijenu paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijene goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako

organizator pridrži pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket aranžmana trgovac odgovoran za paket aranžman otkáže paket aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket aranžman.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.
- Ako nakon početka paket aranžmana značajne elemente paket aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanjâ. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj, postane nesolventan nakon početka paket aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Turistička agencija XY (ime, naziv) ugovorio/la je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo]. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije XY (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu].

PRILOG II.

Dio A

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje *online* povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) Zakona o pružanju usluga u turizmu, prijevoznik koji prodaje povratnu kartu

Ako putnik nakon odabira i plaćanja jedne usluge putovanja rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem naše turističke agencije (ime i naziv), NEĆE ostvariti prava koja se primjenjuju na paket aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga naša turistička agencija (ime, naziv), neće biti odgovorna za pravilno izvršenje tih dodatnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom istog posjeta internetskim stranicama za rezervacije naše turističke agencije/internetskim stranicama za rezervacije (ime, naziv turističke agencije), usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija (ime, naziv), kao što se to zahtijeva sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji (ime, naziv) za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv) te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Više informacija o jamčevini u slučaju nesolventnosti na: [treba navesti u obliku poveznice]

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Turistička agencija (ime, naziv) ugovorila/o je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo].

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori s drugim strankama koje nisu turistička agencija (ime, naziv), koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu].

Dio B

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje online povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) Zakona o pružanju usluga u turizmu, trgovac koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu

Ako nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja putnik rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem naše turističke agencije (ime, naziv), NEĆE ostvariti prava koja se primjenjuju na paket aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga naša turistička agencija (ime, naziv), neće biti odgovorna za pravilno izvršenje pojedinačnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom istog posjeta internetskim stranicama za rezervacije naše turističke agencije/internetskim stranicama za rezervacije (ime, naziv turističke agencije), usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija (ime, naziv), sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji (ime, naziv) za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv) te, prema potrebi, za putnikovu repatrijaciju. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Više informacija o jamčevini u slučaju nesolventnosti na: [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Turistička agencija (ime, naziv) ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo].

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija (ime, naziv), koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu].

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju povezanih putnih aranžmana u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) Zakona o pružanju usluga u turizmu, kad se ugovori sklapaju uz istovremenu fizičku prisutnost trgovca (koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu) i putnika

Ako nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja putnik rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem naše turističke agencije (ime, naziv), NEĆE ostvariti prava koja se primjenjuju na paket aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga naša turistička agencija (ime, naziv), neće biti odgovorna za pravilno izvršenje pojedinačnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom istog posjeta ili kontakta s našom turističkom agencijom (ime, naziv), usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija (ime, naziv), sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji (ime, naziv) za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv) te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Turistička agencija (ime, naziv) ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo].

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija (ime, naziv), koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Internetske stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu]

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kada je trgovac koji omogućuje online povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke b) Zakona o pružanju usluga u turizmu, prijevoznik koji prodaje povratnu kartu

Ako putnik rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem ove poveznice/ovih poveznica, NEĆE ostvariti prava koja se primjenjuju na paket aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga naša turistička agencija (ime, naziv) neće biti odgovorna za pravilno izvršenje tih dodatnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira dodatne usluge putovanja putem ove poveznice/ovih poveznica najkasnije 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije od naše turističke agencije (ime, naziv), te usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija (ime, naziv), sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji (ime, naziv) za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv) te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Više informacija o jamčevini u slučaju nesolventnosti na: [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Turistička agencija (ime, naziv) ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo].

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija (ime, naziv), koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu].

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju kad je trgovac koji omogućuje online povezani putni aranžman u smislu članka 7. točke 5. podtočke b) Zakona o pružanju usluga u turizmu, trgovac koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu

Ako putnik rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem ove poveznice/ovih poveznica, NEĆE ostvariti korist od prava koja se primjenjuju na putnike u paket aranžmanima u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga naša turistička agencija (ime, naziv) neće biti odgovorna za pravilno izvršenje tih dodatnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira dodatne usluge putovanja putem ove poveznice/ovih poveznica najkasnije 24 sata nakon primitka potvrde rezervacije od našeg turističke agencije (ime, naziv), te usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija (ime, naziv), sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji (ime, naziv) za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv) te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Više informacija o jamčevini u slučaju nesolventnosti na: [treba navesti u obliku poveznice].

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Turistička agencija (ime, naziv) ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili osiguravajuće društvo].

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (podaci za kontakt, uključujući naziv, adresu, adresu e-pošte i telefonski broj) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija (ime, naziv), koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije (ime, naziv).

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu [treba navesti poveznicu].

OBRAZLOŽENJE

Uz članak 1.

Ovim člankom propisan je predmet ovoga Zakona.

Uz članak 2.

Ovim člankom propisano je da se ovim Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenose Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006.) i Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.).

Uz članak 3.

Ovim člankom propisana je rodna jednakost pojmova koji se koriste u ovom Zakonu.

Uz članak 4.

Ovim člankom se propisuje što se smatra uslugama u turizmu u smislu ovoga Zakona.

Uz članak 5.

Ovim člankom propisano je tko može pružati usluge u turizmu. Tako je propisano da usluge u turizmu mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora i Švicarskoj Konfederaciji, a da određene turističke usluge mogu, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom, pružati i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima sukladno posebnom propisu koji uređuju poslove zaštite prirode, te druge javne ustanove u okviru svoje osnove djelatnosti sukladno osnivačkim aktima, zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici, ustanove u kulturi, poljoprivrednici na poljoprivrednom gospodarstvu, lovoovlaštenici i šumoposjednici u šumama te fizičke osobe – građani. Također se propisuje da određene usluge u turizmu mogu pružati sindikati, udruge, škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove, te crkva ili vjerska zajednica, iz razloga jer se ciljevi i zadaci navedenih pravnih osoba realiziraju kroz putovanja, te je opravdano omogućiti im pružanje pojedinih turističkih usluga. Pod pojmom poljoprivrednik smatra se fizička ili pravna osoba ili skupina fizičkih ili pravnih osoba koje obavljaju poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu kroz organizacijske oblike: obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo, obrt registriran za obavljanje poljoprivredne djelatnosti, trgovačko društvo ili zadruga registrirana za obavljanje poljoprivredne djelatnosti te druga pravna osoba, a kako je to uređeno posebnim propisom koji uređuje poljoprivredu.

Uz članak 6.

Ovim člankom propisuju se obveze pružatelja usluga u turizmu.

Uz članke 7. i 8.

Ovim člankom uređuju se značenja bitnih pojmova upotrijebljenih u ovom Zakonu.

Uz članak 9.

Ovim se člankom propisuje koji su prilozi sastavni dijelovi ovoga Zakona

Uz članak 10.

Ovim se člankom propisuje da se na obveznopravne odnose između potrošača i trgovaca, ako drugačije nije propisano ovim Zakonom, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe općeg propisa koji uređuje obvezne odnose.

Uz članak 11.

Ovim se člankom propisuje Središnji registar kojeg vodi Ministarstvo kao javan i jedinstveni elektronični sustav, da se podaci iz Središnjeg registra objavljuju na mrežnim stranicama ili na drugi prikladan način, te se daje ovlaštenje ministru da pravilnikom propiše podatke koje sadrži Središnji registar vezano uz usluge u turizmu, te oblik, način vođenja i unosa podataka te mogućnost njihova korištenja.

Uz članak 12.

Ovim člankom propisane su usluge turističke agencije, s tim da usluge iz točaka 1. do 13. može pružati samo turistička agencija ako ovim Zakonom ili drugim propisima nije drugačije propisano.

Uz članak 13.

Ovim člankom propisuje se obveza turističke agencije da Ministarstvu dostavi obavijest o početku pružanja usluga, s obzirom da za pružanje usluga turističke agencije nije više potrebno ishoditi rješenje nadležnog ureda. Temeljem te obavijesti turistička agencija, odnosno svaki prostor u kojemu agencija posluje, upisuje se u Središnji registar.

Uz članak 14.

Ovim člankom propisano je da turistička agencija može poslovati u prostoru poslovne namjene, a ako izravno pruža usluge korisnicima uz istovremenu fizičku prisutnost korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem posluje, mora imati poslovnicu, kao uređen poslovni prostor za prijam korisnika usluge. Ukoliko turistička agencija posluje samo na način da svoje usluge pruža putem internetskih stranica ili sličnog *online* sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, a bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u prostoru u kojem obavlja svoju djelatnost, može svoju poslovnu djelatnost obavljati i u prostoru stambene namjene, koji mora ispunjavati uvjete sigurnosti i zaštite na radu propisane posebnim propisima.

Uz članak 15.

Ovim člankom propisano je da turistička agencija mora biti zasebna poslovna cjelina u odnosu na druge prostore u istom objektu, te iznimke od toga pravila, kao i gdje se mogu i izvan poslovnice turističke agencije pružati određene usluge turističke agencije.

Uz članak 16.

Ovim člankom propisuje se da turistička agencija mora imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica, odnosno poslovnih prostora.

Uz članak 17.

Ovim člankom propisuje se odgovornost voditelja poslova za rad turističke agencije. Zbog osiguravanja kontinuiranog poslovanja turističke agencije odredbama članka

uređuju se uvjeti za privremenu zamjenu u slučaju opravdane spriječenosti voditelja poslovanja osobom koja nema ispit za voditelja poslovanja.

Uz članak 18.

Ovim člankom je propisano tko se smatra i tko može biti voditelj poslova, propisuju se uvjeti koje mora ispunjavati voditelj poslova, uvjet za oslobođenje od obveze polaganja stručnog ispita za voditelja poslova, te pod kojim uvjetima strani državljanin (državljanin treće države) može obavljati poslove voditelja poslova.

Uz članak 19.

Ovim člankom uređen je stručni ispit za voditelja poslova, koji će se polagati pred ispitnom komisijom ministarstva nadležnog za turizam, da članove ispitne komisije imenuje ministar, a o položenom stručnom ispitu će se izdavati uvjerenje. Također, dana je ovlast ministru da pravilnikom propiše ishode učenja, sastav ispitne komisije i način polaganja ispita.

Uz članak 20.

Ovim člankom propisana je obveza turističke agencije da na ulazu u poslovnicu, odnosno drugi prostor u kojem posluje ili na drugom odgovarajućem mjestu ako se radi o građevini koja je zaštićeno kulturno dobro, vidno istakne naziv tvrtke i sjedište turističke agencije i radno vrijeme. Također, propisana je mogućnost, da uz naznaku kojom se obilježava ime turističke agencije, može koristiti i izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su: „tours“, „travel“ i slično, te obveza turističke agencije da u svim pisanim promidžbenim materijalima u kojima nudi svoje usluge, kao i na svim poslovnim dokumentima i mrežnim stranicama, vidljivo naznači tvrtku i sjedište turističke agencije te naznaku „turistička agencija“ ili „putnička agencija“, najmanje na hrvatskom jeziku.

Uz članak 21.

Ovim člankom je, radi zaštite potrošača, propisano da je turistička agencija obvezna na način koji je neposredno i stalno dostupan putnicima i nadležnim tijelima državne uprave Republike Hrvatskoj, na svojim mrežnim stranicama objaviti najmanje na hrvatskom jeziku: tvrtku i sjedište, ime i prezime voditelja poslova, svojstvo u kojem nastupa i ovlaštenja koja ima, adresu e-pošte, broj telefona i telefaksa, te radno vrijeme u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije, broj sudskog ili drugoga javnog registra u koji je turistička agencija upisana, te podatke o registru, porezni broj ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost, pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije, jasne upute o načinu podnošenja prigovora, odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe i opće uvjete poslovanja za usluge koje pruža, odnosno opće uvjete poslovanja turističke agencije čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge.

Uz članak 22.

Radi zaštite privatnosti putnika ovim člankom propisana je obveza turističke agencije da kao poslovnu tajnu čuva sve što je saznala o putniku.

Uz članak 23.

Ovim člankom uređuje se prijevoz putnika na način da je turistička agencija dužna prijevoz putnika povjeriti prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim

propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza, ali da može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istovremeno i prijevoznik. Kao iznimka je propisano da turistička agencija može prijevoz putnika u sklopu paket aranžmana, izleta i turističkog transfera, obavljati osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza. Propisuje se i obveza da za vrijeme obavljanja prijevoza putnika u sklopu putovanja u paket putovanju i povezanom putnom aranžmanu, u vozilu kod vozača se treba nalaziti dokaz da se radi o putovanju u paket putovanju ili povezanom putnom aranžmanu, radi provođenja nadzora.

Uz članak 24.

Ovim člankom propisano je kada je turistička agencija obvezna koristiti vođitelja putovanja, a kada je obvezna koristiti turističkog vođića.

Uz članak 25.

Ovim člankom je, radi zaštite korisnika usluge, propisana obveza turistićke agencije da stavi na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora informacije koje su relevantne za izlet, i to na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se pružaju u pisanom obliku, moraju biti čitljive i napisane najmanje na hrvatskom jeziku.

Uz članak 26.

Ovim člankom je propisano područje primjene odredbi dijela trećeg ovoga Zakona na paket aranžmane koje trgovac nudi i prodaje putniku i na povezane putne aranžmane koje trgovac omogućuje putniku, i na njihove ugovorne odnose.

Uz članak 27.

Ovim člankom propisano je da se odredbe dijela trećeg ovoga Zakona ne primjenjuju na: izlete, paket aranžmane i povezane putne aranžmane koji obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata osim ako je uključeno noćenje, paket aranžmane i povezane putne aranžmane koje organiziraju pružatelji usluga samo povremeno i na neprofitnoj osnovi (bez dobiti ili drugih gospodarskih procjenjivih koristi), i to samo ogranićenoj skupini putnika bez da ih se nudi javno i na paket aranžmane i povezane putne aranžmane kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja između trgovca i druge fizićke ili pravne osobe koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovaćkom, poslovnom, obrtnićkom ili profesionalnom djelatnošću. Za navedene putne aranžmane (izleti, aranžmani koji traju kraće od 24 sata i ne uključuju noćenje, neprofitni putni aranžmani za ogranićenu skupinu putnika, poslovna putovanja na temelju općeg sporazuma sklopljenog između trgovca i subjekta koji obavlja svoju trgovaćku, poslovnu, obrtnićku ili profesionalnu djelatnost) nije potrebna razina zaštite koja je inaće namijenjena potrošaćima koji putuju u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Uz članak 28.

Ovim člankom propisuju se osnovne obveze ugovornih strana iz ugovora o putovanju u paket aranžmanu tj. obveza trgovca da putniku pribavi paket aranžman i obveza putnika da plati ugovorenu cijenu paket aranžmana.

Uz članak 29.

Ovim člankom, radi zaštite potrošaća propisana je obveza organizatora i prodavatelja paket aranžmana da putniku prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu

pruži standardne predugovorne informacije putem odgovarajućeg obrasca iz Priloga I. dijela A i dijela B ovoga Zakona, na kojima su navedena prava putnika koja ima sukladno Zakonu. Time se osigurava da putnici dobiju sve potrebne informacije prije kupnje paket aranžmana, bilo da se on prodaje putem sredstava daljinske komunikacije, u poslovnici ili putem drugih vrsta distribucije. Uz njih, potrebno je, radi zaštite i pravilnog informiranja putnika pružiti određene informacije koje su relevantne za sam paket aranžman (npr. o glavnim značajkama putovanja, ukupnoj cijeni paket aranžmana, uključujući dodatne naknade, poreze, načine plaćanja, informacije o mogućnosti raskida ugovora, opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje i dr.). Propisano je da se sve te informacije moraju pružiti na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se pružaju u pisanom obliku moraju biti čitljive i napisane na hrvatskom jeziku, a mogu biti istovremeno napisane i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku.

Uz članak 30.

Ovim člankom, radi zaštite potrošača, propisano je da predugovorne informacije koje se putniku pružaju u skladu s člankom 29. stavkom 1. točkama a), c), d), e) i g) ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu i da se ne mogu mijenjati osim ako se ugovorne strane o tome izričito drukčije suglase. Propisana je obveza organizatora i prema potrebi prodavatelja da prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu dostavi putniku izmjene predugovornih informacija. Također, propisano je da putnik nije dužan snositi dodatne naknade, pristojbe i ostale troškove ako mu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket aranžmanu nisu pružene informacije o tome.

Uz članak 31.

Ovim člankom, radi zaštite potrošača, propisana je obveza sastavljanja ugovora o paket aranžmanu na jasnom i razumljivom jeziku, te da mora biti čitljiv ako je u pisanom obliku. Nadalje je propisano da ako organizator i, prema potrebi prodavatelj ili trgovac, obavljaju prodaju ili nude na prodaju paket aranžmane na području Republike Hrvatske ugovor o putovanju u paket aranžmanu mora u svakom slučaju biti sastavljen na hrvatskom jeziku a može biti istovremeno sastavljen i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku, te biti čitljiv ako je u pisanom obliku. Nadalje, u slučaju da je ugovor o putovanju u paket aranžmanu sastavljen u više jezičnih inačica, sve jezične verzije smatraju se jednako vjerodostojnim. Propisana je obveza organizatora ili prodavatelja da pri sklapanju ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegova sklapanja, putniku preda primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka ili na zahtjev putnika u papirnatom obliku ako je ugovor sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti strana, a u slučaju kada je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, organizator ili prodavatelj mora putniku dati primjerak ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili potvrdu o tom ugovoru u papirnatom obliku ili, ako se putnik s time složi, na drugom trajnom nosaču podataka.

Uz članak 32.

Ovim člankom propisano je da u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu ili potvrdi o tom ugovoru mora biti naveden puni sadržaj dogovora ugovornih strana, te koje informacije moraju biti obvezno sadržane u ugovoru ili potvrdi. Također je propisana

obveza organizatora da putniku pravovremeno prije početka paket aranžmana dostavi potrebne priznanice, vaučere i karte, informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku.

Uz članak 33.

Ovim člankom propisuje se da je na trgovcu teret dokaza o ispunjavanju njegovih obveza u vezi s informiranjem iz članaka 29. do 32. ovoga Zakona.

Uz članak 34.

Ovim člankom propisano je pod kojim uvjetima putnik može ugovor o putovanju u paket aranžmanu prenijeti na drugog putnika.

Uz članak 35.

Ovim člankom propisani su uvjeti pod kojima se može izmijeniti ugovorena cijena (povećanje ili sniženje cijene) paket aranžmana.

Uz članak 36.

Ovim člankom propisano je u kojim se slučajevima mogu izmijeniti ostali uvjeti ugovora o putovanju u paket aranžmanu, obavješćivanje o predloženim izmjenama, mogućnost ponude zamjenskog paket aranžmana, mogućnost raskida ugovora od strane putnika bez plaćanja naknade za raskid ugovora, pravo putnika na primjereno sniženje cijene ako je izmijenjeni ili zamjenski paket aranžman niže kvalitete ili cijene, povrat svih plaćanja putniku ukoliko iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora i naknada štete koju pretrpi kao posljedicu nesukladnosti u izvršenju ugovora shodno odredbama članaka 44. do 47. ovoga Zakona.

Uz članak 37.

Ovim člankom propisuje se da putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora te pravo putnika da raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora ako izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znatno utječu na izvršenje paket aranžmana ili znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu sklopljen izvan poslovnih prostorija, putnik ima pravo raskinuti u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora bez navođenja razloga. Također se propisuje obveza organizatora da bez nepotrebnog odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, putniku vrati sva plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora.

Uz članak 38.

Ovim člankom uređuje se pravo organizatora na raskid i uvjeti pod kojim može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana bez obveze plaćanja odštete putniku. Organizator može raskinuti ugovor bez plaćanja odštete u slučaju da je broj osoba koje su prijavljene za paket aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru s tim da se ovim člankom propisuju i krajnji rokovi za obavješćivanje putnika o raskidu. U takvim slučajevima propisana je obveza organizatora da putniku vrati sva plaćanja izvršena u vezi s paket aranžmanom.

Uz članak 39.

Ovim člankom propisuje se da je organizator odgovoran za izvršenje usluga putovanja ugovorenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, bez obzira mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.

Uz članak 40.

Ovim člankom propisana je obveza putnika da organizatoru putovanja bez odgađanja prijavi svaku nesukladnost u vezi s izvršenjem ugovorenog putovanja u paket aranžmanu i obveza organizatora da prijavljenu nesukladnost ispravi. Također je propisano pravo putnika na sniženje cijene i naknadu štete ako organizator ne ispravi nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, kao i mogućnost da putnik sam ispravi nesukladnost te zahtjeva od organizatora naknadu prouzročenih troškova.

Uz članak 41.

Ovim člankom propisane su obveze organizatora u slučaju nemogućnost izvršenja znatnog dijela usluga putovanja i prava putnika u vezi s time.

Uz članak 42.

Ovim člankom propisuje se da je organizator, u slučaju kada zbog nastupa izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći i zbog kojih nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, dužan snositi troškove nužnog smještaja ako je moguće jednakovrijedne kategorije i to najviše do tri noćenja po putniku, a ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja. Propisano je i da se navedeno ograničenje troškova smještaja ne primjenjuje kada su u pitanju osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket aranžmana.

Uz članak 43.

Ovim člankom propisano je da putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za razdoblja tijekom kojih je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket aranžmanu, osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku.

Uz članak 44.

Ovim člankom se propisuje pravo putnika na naknadu svake štete koju pretrpi zbog bilo koje nesukladnosti. Također je propisana dužnost organizatora da u tom slučaju putniku naknadi štetu bez nepotrebnog odgađanja, te slučajevi kada organizator ne odgovara za štetu zbog nesukladnosti.

Uz članak 45.

Ovim člankom se propisuje ništetnost odredaba ugovora o putovanju u paket aranžmanu kojima se isključuje ili ograničuje odgovornost organizatora putovanja za štetu s tim da je dopušteno ugovoriti iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica

tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket aranžmana. Također je propisano da se organizator može pozvati na ograničenja ili isključenja od odgovornosti za štetu koja su za pružatelje usluga propisana međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima.

Uz članak 46.

Ovim člankom se propisuje da putnik neovisno o odredbama ovoga Zakona ima pravo na naknadu štete i sniženje cijene u skladu s međunarodnim konvencijama i navedenim uredbama Europske unije, s tim da naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu s ovim Zakonom i naknada štete ili sniženje cijene na koje ima pravo u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama EU se oduzimaju jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

Uz članak 47.

Ovim člankom propisan je zastarni rok od dvije godine za tražbine putnika koje se odnose na sniženje cijene i naknadu štete te početak tijeka zastarnog roka.

Uz članak 48.

Ovim člankom radi zaštite putnika propisana je obveza prodavatelja paket aranžmana da sve poruke, zahtjeve ili pritužbe u vezi s ispunjenjem paket aranžmana koje su mu upućene od strane putnika bez nepotrebnog odgađanja proslijedi organizatoru.

Uz članak 49.

Ovim člankom propisana je obveza organizatora da pruži pomoć putniku koji se nađe u poteškoćama. To, između ostalog, uključuje i izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a posebice uključuje pružanje putniku primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te pomoć putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Također, propisano je pravo organizatora da naplati od putnika naknadu za pruženu pomoć koja ne može biti viša od stvarnih troškova koje je imao, a to u slučaju da je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili svojom nepažnjom.

Uz članak 50.

Ovim člankom propisana je obveza organizatora da za svaki paket aranžman osigura jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod osiguravajućeg društva ili banke u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora, radi povratka putniku svih novčanih sredstava plaćenih od strane putnika ili u ime putnika u vezi s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja turističke agencije, kao i radi naknade putniku troškova za troškove nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po tom osnovu, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora, ako je ugovorom o putovanju u paket aranžmanu uključen prijevoz putnika. Jamčevina može biti u obliku police osiguranja ili bankarske garancije. Također, propisano je koje informacije glede zaštite od nesolventnosti mora sadržavati ugovor o putovanju u paket aranžmanu, odnosno potvrda o tom ugovoru, i obveza organizatora s poslovnim nastanom izvan Europskog gospodarskog prostora, odnosno prodavatelja koji prodaje paket aranžmane takvog

organizatora, da osigura jamčevinu u skladu s ovim Zakonom, odnosno s propisima države ugovornice Europskog gospodarskog prostora u kojoj ima poslovni nastan, a u kojoj se provodi članak 17. Direktiva (EZ) 2015/2302 od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim paket aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 90/314/EEZ Vijeća (SL L 326, 11.12.2015.), osim ako pruži dokaze da organizator ima osiguranu takvu jamčevinu.

Uz članak 51.

Ovim člankom propisana je obveza organizatora da osigura da je jamčevina za slučaj nesolventnosti djelotvorna i da pokriva razumno predvidive troškove, odnosno da mora pokriti iznose plaćanja izvršenih u korist putnika u vezi s paket aranžmanima, uzimajući u obzir duljinu razdoblja između predujmova i završnih plaćanja i završetka paket aranžmana, kao i procijenjeni trošak repatrijacija u slučaju nesolventnosti organizatora, s tim da iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% od ukupnog iznosa prodaje paket aranžmana ostvarenog u prethodnoj poslovnoj godini, odnosno ne smije biti manji od 10% od planiranog godišnjeg iznosa prodaje paket aranžmana u tekućoj poslovnoj godini ukoliko je plan godišnje prodaje paket aranžmana u tekućoj godini veći u odnosu na ostvarenu prodaju paket aranžmana u prethodnoj godini, a organizator je dužan tijekom tekuće godine brinuti se da je jamčevina za slučaj nesolventnosti učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. točaka 1. i 2. ovoga Zakona. Također je određen opseg jamčevine za organizatora koji nije ostvarivao promet od prodaje paket aranžmana u prethodnoj godini, koja jamčevina ne smije biti manja od 10% od planirane godišnje prodaje paket aranžmana u tekućoj poslovnoj godini, s tim da je dužan tijekom tekuće godine brinuti se da je jamčevina učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. točaka 1. i 2. ovoga Zakona.

Jamčevinom se mogu koristiti putnici bez obzira na njihovo mjesto prebivališta, mjesto polaska ili na to gdje je paket prodan i neovisno o tome u kojoj se državi članici Europske unije nalazi subjekt nadležan za nesolventnost, te da jamčevina mora osigurati povrate plaćenog za usluge putovanja koje nisu ispunjene, bez nepotrebnog odgađanja nakon zahtjeva putnika.

Uz članak 52.

Ovim člankom propisano je uzajamno priznanje zaštite od nesolventnosti organizatoru paket aranžmana s poslovnim nastanom u drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora.

Uz članak 53.

Ovim je člankom propisana obveza organizatora paket aranžmana da sklopi ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Ova je odredba u funkciji zaštite putnika, ali i u funkciji zaštite samog organizatora u slučaju nastanka štete putniku.

Uz članak 54.

Ovim člankom propisana su osiguranja koja je organizator dužan ponuditi putniku.

Uz članak 55.

Ovim člankom propisana je obveza trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman da osigura jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod banke ili osiguravajućeg društva. Iz te jamčevine bi se vršio povrat putniku svih primljenih plaćanja izvršenih od strane putnika ili u ime putnika ako se usluge putovanja koja je dio povezanog putnog aranžmana ne izvršava uslijed insolventnosti trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman, a ako je taj trgovac i stranka koja je odgovorna za prijevoz putnika, onda se iz jamčevine naknađuju i troškovi repatrijacije.

Uz članak 56.

Ovim člankom propisane su obveze trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman u vezi s informiranjem putnika.

Uz članak 57.

Ovim člankom propisane su posebne obveze prodavatelja kada organizator ima poslovni nastana izvan Europskoga gospodarskog prostora. Naime, tada je prodavatelj odgovoran za izvršenje paket aranžmana, sniženje cijene i naknadu štete, pružanje pomoći putniku u poteškoćama, za obveze pružanja jamčevine, te podliježe svim zakonskim obvezama koje su inače propisane za organizatore, osim ako prodavatelj pruži dokaze da organizator ispunjava obveze iz tih odredbi.

Uz članak 58.

Ovim člankom propisana je odgovornost trgovca za pogreške pri rezerviranju, osim za pogreške koje se mogu pripisati putniku ili koje su prouzročene izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći. Cilj odredbi ovoga članka je zaštita putnika od posljedica pogrešaka do kojih dolazi u postupku rezerviranja paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana.

Uz članak 59.

Ovim člankom propisano je pravo organizatora ili prodavatelja koji je isplatio naknadu štete, odobrio sniženje cijene ili ispunio drugu obvezu u skladu s odredbama ovoga Zakona, na regres od osobe koja je doprinijela događaju iz kojeg je proizašla obveza naknada štete, sniženje cijene ili druga obveza.

Uz članak 60.

Ovim člankom propisana je obveza organizatora i trgovca da prije nego što putnik pristane platiti aranžman, u standardnim pisanim informacijama koje pruža putniku te u izjavama koje daje u komunikaciji s putnikom na nedvojben, jasan, razumljiv i lako uočljiv način točno i istinito navede nudi li paket aranžman ili povezani putni aranžman, a ako daje u vezi s tim neistinite i zavaravajuće izjave to ga ne oslobađa od obveza propisanih Zakonom.

Uz članak 61.

Ovim člankom uređeno je organiziranje putovanja na plovnom objektu nautičkog turizma. Propisano je da pravna i fizička osoba koja može pružati usluge u turizmu može organizirati putovanje te sklapati ugovore o istom te ih provoditi na plovilu koje je kategorizirano kao plovni objekt nautičkog turizma, bez osnivanja turističke agencije. Ovim člankom propisana su i mjesta gdje se može vršiti prodaja i rezerviranje (bukiranje) paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana i izleta, a poslove voditelja putovanja može obavljati član posade koji je dodatno zadužen za njihovo obavljanje. Propisane su i obveze pružatelja usluge ako se tijekom putovanja

za putnike dodatno pružaju ugostiteljske usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja.

Uz članak 62.

Ovim člankom propisani su uvjeti pod kojima sindikati, udruge, vjerske zajednice, škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove mogu organizirati putovanja.

Uz članak 63.

Ovim člankom propisane su usluge turističke agencije koje može pružati Hrvatski ferijalni i hostelski savez u svrhu promicanja omladinskog (mladežnog) turizma i turističke kulture mladih.

Uz članak 64.

Ovim člankom propisana je mogućnost da ugostitelj organizira i obavlja usluge turističkog transfera, za potrebe svojih gostiju kojima pruža usluge smještaja, uz pridržavanje odredbi o prijevoznim sredstvima kojima se obavlja prijevoz i turistički transfer.

Uz članak 65.

Ovim člankom propisano je tko može pružati turističke usluge zdravstvenog turizma, odnosno da pružatelji usluga zdravstvenog turizma mogu pružati pojedine usluge turističke agencije kao turističke usluge zdravstvenog turizma.

Uz članak 66.

Ovim člankom propisano je da se pojedine usluge turističkih agencija mogu pružati na poljoprivrednom gospodarstvu i šumi šumoposjednika.

Uz članak 67.

Ovim člankom propisano je da javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima i druge javne ustanove mogu pod uvjetima propisanim ovim Zakonom pružati usluge turističke agencije.

Uz članak 68.

Ovim člankom propisano je organiziranje putovanja na koja se ne primjenjuju odredbe Zakona. Tako su iz primjene Zakona isključene izviđačke (skautske) udruge kada organiziraju putovanje za svoje članove, Hrvatski planinarski savez i njegove članice samo za svoje članove, škole, visoka učilišta i druge odgojno-obrazovne ustanove koje organiziraju odlazak svojih učenika ili studenata na razmjene u sklopu projekata ili suradnje s drugim odgojno-obrazovnim ustanovama ili zbog odlaska na natjecanja ili provođenja programa kulturne i javne djelatnosti odgojno-obrazovne ustanove ili visokog učilišta.

Uz članak 69.

Ovim člankom propisana je definicija turističkog vodiča, tko može pružati usluge turističkog vodiča, te tko se sve ne smatra turističkim vodičem. Nadalje je propisano da usluge turističkog vodiča može pružati i državljanin države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i državljanin Švicarske Konfederacije koji ima prijavljeno prebivalište u Republici Hrvatskoj i ispunjava

uvjete za turističkog vodiča propisane ovim Zakonom. Člankom se propisuje ograničenje za turističke vodiče državljane druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije da prema posebnom propisu koji uređuje uvjete za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija u Republici Hrvatskoj za pružanje usluga turističkih vodiča, mogu na privremenoj ili povremenoj osnovi pružati usluge turističkog vodiča na području Republike Hrvatske, osim na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima). Mogućnost pružanja usluga za navedene turističke vodiče, na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) na povremenoj ili privremenoj osnovi, uređena je člankom 70. stavkom 3. ovoga Zakona.

Uz članak 70.

Ovim člankom propisano je pod kojim uvjetima turistički vodič može pružati usluge na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima), a kada na ostalom području Republike Hrvatske. Također se propisuje da turistički vodič državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije može privremeno i povremeno pružati usluge turističkog vodiča na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) za koje je položio posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete). Ministru je dana ovlast da pravilnikom propiše popis turističkih cjelina (lokaliteta) uz prethodno mišljenje ministara nadležnih za kulturu i poslove zaštite prirode. Također je ministru dana ovlast da pravilnikom propiše uvjete za priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija u Republici Hrvatskoj za pružanje usluga turističkih vodiča sukladno posebnom propisu kojim je uređeno priznavanje inozemnih stručnih kvalifikacija.

Uz članak 71.

Ovim člankom propisana je organizacija polaganja stručnog ispita za turističkog vodiča. Tako je propisano da se stručni ispit polaže pred ispitnom komisijom koju rješenjem imenuje ministar pri odgovarajućem visokom učilištu, prema utvrđenom ispitnom programu koji se sastoji se općeg dijela za područje Republike Hrvatske i posebnog dijela za zaštićene cjeline (lokalitete) po županijama, te da se o položenom stručnom ispitu izdaje uvjerenje. Člankom je dana ovlast ministru da propiše program stručnog ispita za turističkog vodiča, broj nastavnih sati, sastav ispitne komisije i uvjete koje mora ispunjavati nastavno osoblje te način polaganja stručnog ispita.

Uz članak 72.

Ovim člankom propisano je da rješenje o imenovanju ispitne komisije ministar izdaje na zahtjev visokog učilišta, uvjeti koje visoka učilišta moraju ispuniti da bi im se izdalo navedeno rješenje, obveza visokog učilišta da u roku od 30 dana od završetka kalendarske godine Ministarstvu dostavi pisano izvješće o broju održanih stručnih ispita, broju prijavljenih polaznika i broju polaznika koji su položili stručni ispit, te su propisani razlozi za ukidanje rješenja o imenovanju ispitne komisije pri odgovarajućem visokom učilištu.

Uz članak 73.

Ovim je člankom propisano da je turistički vodič za pružanje usluga dužan imati rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča, uvjeti koje mora ispunjavati turistički vodič da bi mu se rješenje izdalo, nadležnost ureda prema području za koje je položen stručni ispit, rok za donošenje rješenja, obveza upisivanja rješenja u Središnji registar, tijela kojima se dostavlja rješenje o odobrenju, te sadržaj rješenja o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča.

Uz članak 74.

Ovim je člankom propisana obveza turističkog vodiča da pruža usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim rješenjem o odobrenju, da za pruženu uslugu izda račun korisniku usluge ukoliko pružanje usluge ne organizira turistička agencija ili drugi prodavatelj ili račun ne izda udruga turističkih vodiča koje je član, te obveza na nošenja iskaznice turističkog vodiča na vidljivom mjestu. Člankom je dano ovlaštenje ministru da pravilnikom propiše oblik i obrazac iskaznice turističkog vodiča, te način njenog izdavanja i uporabe.

Uz članak 75.

Ovim su člankom propisani razlozi za poništavanje rješenja o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča, da o istom nadležni ured donosi rješenje koje se upisuje u Središnji registar, te je propisana obveza nadležnog ureda na dostavljanje primjerka rješenja u članku navedenim tijelima.

Uz članak 76.

Ovim člankom uređen je institut počasnog turističkog vodiča te je dano ovlaštenje ministru da to svojstvo utvrđuje rješenjem.

Uz članak 77.

Ovim je člankom propisana obveza turističke agencije i drugih korisnika usluga turističkog vodiča da za pružanje tih usluga koristi ovlaštenog turističkog vodiča.

Uz članak 78.

Ovim je člankom dano ovlaštenje udrugama turističkih vodiča da bez osnivanja turističke agencije posreduju u pružanju usluga turističkog vodiča za svoje članove i to na način da to rade u njihovo ime i za njihov račun, kao i u svoje ime, a za njihov račun, uz obvezu izdavanja računa.

Uz članak 79.

Ovim su člankom propisani poslovi voditelja putovanja i tko može biti voditelj putovanja, te uvjeti koje mora ispunjavati, odnosno njegove obveze pri pružanju usluga.

Uz članak 80.

Ovim člankom propisani su poslovi turističkog animatora.

Uz članak 81.

Ovim člankom propisani su poslovi turističkog predstavnika, koja turistička agencija može sklapati ugovor o turističkom predstavljanju s turističkim predstavnikom i koje su njene obveze.

Uz članak 82.

Ovim su člankom propisna ovlaštenja i poslovi turističkog predstavnika.

Uz članak 83.

Ovim člankom propisano je koje se turističke usluge smatraju turističkim uslugama u posebnim oblicima turističke ponude.

Uz članak 84.

Ovim je člankom propisano što je nautički turizam.

Uz članak 85.

Ovim su člankom propisane turističke usluge u nautičkom turizmu.

Uz članak 86.

Ovim je člankom propisano gdje se pružaju usluge u nautičkom turizmu. Propisuje se da se te usluge pružaju u marinama kao lukama nautičkog turizma, ali i u drugim objektima za pružanje usluga veza i smještaja plovila, a koji mogu biti nautičko sidrište, suha marina i odlagalište plovila, ali da se mogu pružati i u nautičkom dijelu luka otvorenim za javni promet, te na plovnim objektima nautičkog turizma. Propisuje se da se marine i plovni objekti nautičkog turizma razvrstavaju u vrste, te da se marine kategoriziraju. Člankom je dano ovlaštenje ministru da pravilnikom propiše minimalne uvjete i kategorije marine, vrste i minimalne uvjete drugih objekata za pružanje usluga veza i smještaja plovila, uvjete koje moraju ispunjavati, ovisno o uslugama koje pružaju, nautički dio luke otvorene za javni promet, vrste plovnih objekata nautičkog turizma, te način kategorizacije marina.

Uz članak 87.

Ovim je člankom propisana obveza ishoda rješenja o ispunjavanju uvjeta za pružanje usluga u nautičkom turizmu, određena su nadležna tijela za izdavanje rješenja, kome se rješenja dostavljaju i njihov upis u Središnji registar, te tko snosi troškove postupka. Propisano je i da protiv rješenja koja temeljem Zakona u prvom stupnju donosi Ministarstvo nije dopuštena žalba (za marine), ali da se može pokrenuti upravni spor. Također, propisano je da iznimno turističke usluge iznajmljivanja plovila i pružanja usluge smještaja mogu pružati pravne i fizičke osobe, ako ispunjavaju uvjete sukladno posebnom propisu iz nadležnosti ministarstva nadležnog za pomorstvo, koji uređuje uvjete za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovila sa ili bez posade i pružanje usluge smještaja gostiju na plovilu.

Uz članak 88.

Ovim člankom propisan je postupak izdavanja rješenja za pružanje usluga u nautičkom turizmu u posebnim slučajevima nastavka pružanja usluga, koji je olakšan u smislu da se u tom postupku, pod određenim uvjetima, ne utvrđuju minimalni uvjeti, odnosno uvjeti za kategoriju, ovisno o kojem se objektu ili plovilu radi. Propisuje se i obveza prilaganja izjave da nije došlo do bitnih promjena vezanih uz ispunjavanje potrebnih uvjeta.

Uz članak 89.

Ovim su člankom propisani razlozi za prestanak važenja rješenja o pružanju usluga u nautičkog turizmu, da o prestanku važenja rješenja nadležno tijelo donosi rješenje, te da se primjerak toga rješenja dostavlja u članku navedenim tijelima.

Uz članak 90.

Ovim člankom propisano je što se smatra turističkim uslugama zdravstvenog turizma, tko može pružati te usluge, kao i obveza pružanja tih usluga pod uvjetima propisanim za pružanje usluga turističke agencije. Tko će u konačnici moći pružati turističke usluge u zdravstvenom turizmu ovisi o propisima koji reguliraju zdravstvenu zaštitu, a što je u nadležnosti središnjeg tijela državne uprave nadležnost za zdravstvo.

Uz članak 91.

Ovim člankom uređuju se turističke usluge u kongresnom turizmu, tko i pod kojim uvjetima može pružati te usluge, u kojem slučaju organizator kongresa ili sličnog skupa može bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike, te što se ne smatra pružanjem turističkih usluga u kongresnom turizmu.

Uz članak 92.

Ovim člankom propisano je što se smatra turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma te da popis sportsko-rekreativnih i pustolovnih aktivnosti koje se smatraju turističkim uslugama u smislu ovoga Zakona utvrđuje Hrvatska gospodarska komora u okviru strukovnog udruženja pustolovnog turizma te da ga objavljuje na svojim mrežnim stranicama.

Uz članak 93.

Ovim člankom propisane su obveze pružatelja turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma, da se za obavljanje pojedine aktivnosti aktivnog ili pustolovnog turizma kao i za organizaciju manifestacija koje uključuju takve aktivnosti, utvrđuju posebni uvjeti, na što se ti uvjeti mogu odnositi, da stručno povjerenstvo pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, kojeg imenuje ministar, utvrđuje koje se uvjerenje, odnosno certifikat smatra odgovarajućim za obavljanje određene aktivnosti, da se popis odgovarajućih uvjerenja, odnosno certifikata, odnosno onih koji se direktno upisuju u popis, objavljuje na mrežnim stranicama Hrvatske gospodarske komore. Također, propisan je sastav stručnog povjerenstva, obveza organizatora i/ili osoba koje izvode aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma da izradi procjenu rizika, planove i procedure otklanjanja opasnosti za svaku vrstu aktivnosti i lokaciju na kojoj se usluga pruža. Propisano je i ovlaštenje pružatelja usluge da odbije pružanje usluga maloljetniku i drugim osobama, kada procijeni da bi izvođenje aktivnosti za te osobe bilo rizično. kao i da je pružatelj usluge odgovoran za nastanak štete korisniku ako se ne pridržava propisanih obveza.

Uz članak 94.

Ovim je člankom propisana mogućnost da se određene poljoprivredne i slične aktivnosti koje su uobičajene za poljoprivredno gospodarstvo mogu provoditi kao posebni oblik turističke ponude na poljoprivrednom gospodarstvu, lovištima, i šumama šumoposjednika, u funkciji odmora i rekreacije turista. Također se propisuje da se na poljoprivrednom gospodarstvu mogu gostima kojima se pruža usluga smještaja organizirati izleti, turistički transfer i sl. uz ispunjavanje propisanih uvjeta za turističku agenciju, provoditi aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma pod uvjetom za pružanje tih usluga propisanih ovim Zakonom, te se propisuje maksimalan broj gostiju za koje se navedene usluge mogu pružati.

Uz članak 95.

Ovim člankom uređuje se iznajmljivanje vozila (rent-a-car), tko može pružati te usluge, te obveze pružatelja tih usluga. Pod vozilom smatra se i limuzina.

Uz članak 96.

Ovim člankom propisane su usluge turističkog ronjenja, tko ih je ovlašten pružati i da se na njih primjenjuje odredbe koje uređuju obveze pružatelja turističke usluge aktivnog i pustolovnog turizma.

Uz članak 97.

Ovim člankom propisane su usluge iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima, tko ih može pružati te obveze pružatelja usluge.

Uz članak 98.

Ovim člankom uređena je Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju i nadzor nad organizatorima koji posluju u različitim državama članicama Europske unije, čija je zadaća suradnja s kontaktnim točkama drugih država članica u pitanjima zaštite od nesolventnosti, a uspostavlja se pri ministarstvu nadležnom za turizam. Ona omogućuje kontaktnim točkama drugih država članica Europske unije pristup popisu organizatora putovanja s poslovnim nastanom u Republici Hrvatskoj koji su usklađeni s obvezama u vezi sa zaštitom od nesolventnosti i provjerava zaštitu od nesolventnosti organizatora putovanja u drugim državama članicama koji prodaju, nude na prodaju paket aranžmane ili na drugi način usmjeravaju takve aktivnosti na tržištu Republike Hrvatske.

Uz članak 99.

Ovim člankom propisana je upravna suradnja između država članica Europske unije u slučajevima nesolventnosti. Tako Ministarstvo može od kontaktne točke druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u kojoj organizator ima poslovni nastan zahtijevati pojašnjenje dvojbi u vezi sa zaštitom od nesolventnosti koju ima organizator s poslovnim nastanom na njenom području. Isto tako, Ministarstvo je dužno dati odgovor na upite središnjih kontaktnih točaka drugih država članica u vezi sa zaštitom od nesolventnosti organizatora putovanja s poslovnim nastanom na području Republike Hrvatske.

Uz članak 100.

Ovim člankom uređeno je alternativno rješavanje potrošačkih sporova između potrošača korisnika usluge iz ovoga Zakona i trgovca ili drugog pružatelja usluga.

Uz članke 101. do 106.

Ovi članci sadrže odredbe o nadzoru nad primjenom ovoga Zakona.

Uz članke 107. do 112.

Ovi članci sadrže prekršajne odredbe.

Uz članke 113. do 128.

Ovi članci sadrže prijelazne i završne odredbe.

U članku 121. predlaže se povratno djelovanje Zakona, s obzirom da su odredbe ovoga Zakona povoljnije za pružatelje usluga, pa tako i za one koji su pokrenuli upravne postupke vezane uz izdavanje određenih rješenja. Za pružanje nekih turističkih usluga više se ne izdaju rješenja, a za one usluge za čije je pružanje potrebno ishoditi rješenje uvjeti i postupak su povoljniji prema predloženom zakonu, nego što je to po važećem Zakonu. Smatramo da je navedeno posebno opravdan razlog sukladno članku 90. stavku 5. Ustava Republike Hrvatske, za povratno djelovanje Zakona.

U članku 128. predlaže se da Zakon stupi na snagu 1. siječnja 2018. godine, osim odredbi navedenih u članku, a kojima se u pravni sustav Republike Hrvatske prenosi Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ. Države članice dužne su donijeti i objaviti zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s tom Direktivom do 1. siječnja 2018. godine, s početkom primjene od 1. srpnja 2018. godine. No, ocjenjuje se opravdanim da ostale odredbe Zakona stupe na snagu početkom 2018. godine, i to zbog njihovog značaja za sektor turizma, prvenstveno jer doprinose rasterećenju poduzetnika i smanjenju administrativnih prepreka za započinjanje i obavljanje poduzetničkih aktivnosti vezanih uz pružanje usluga u turizmu, ujednačavaju uvjete za pružanje usluga turističkih vodiča hrvatskih državljana i turističkih vodiča državljana drugih država ugovornica Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije, koji od 1. srpnja 2013. godine mogu pružati usluge u turizmu na privremenoj ili povremenoj osnovi na čitavom teritoriju Republike Hrvatske, te dodatno doprinose zaštiti korisnika usluga u turizmu.