



Republika Hrvatska  
Državni inspektorat

## VODIČ ZA PRAVNE I FIZIČKE OSOBE ZA PRUŽANJE USLUGA U TURIZMU

### PRUŽANJE USLUGA U TURIZMU

Zakonom o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“ broj 68/07. i 88/10.) propisani su način i uvjeti za pružanje usluga u turizmu.

Zakonom o pružanju usluga u turizmu propisano je **da su u smislu tog Zakona usluge u turizmu:** pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog pratitelja, turističkog animatora, turističkog zastupnika, turističke usluge u nautičkom turizmu, turističke usluge u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, turističke usluge u ostalim oblicima turističke ponude i ostale usluge koje se pružaju turistima u svezi s njihovim putovanjem i boravkom (**članak 2.**).

**Člankom 3. stavkom 1. cit Zakona** propisano je da usluge u turizmu mogu pružati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete za pružanje turističkih usluga propisane tim Zakonom i propisima donesenim na temelju tog Zakona.

Osim naprijed navedenih pod uvjetima propisanim cit. Zakonom i propisima donesenim na temelju tog Zakona turističke usluge mogu pružati i određene ustanove i udruge, te fizičke osobe koje za pružanje tih usluga nisu registrirane kao obrtnici ili trgovci pojedinci (**članak 3. stavak 2. do 6.**).

### LEGALITET PRUŽANJA USLUGA U TURIZMU

Pravne i fizičke osobe koje žele pružati usluge u turizmu moraju biti registrirane za obavljanje te djelatnosti sukladno odredbama **Zakona o trgovačkim društvima** („Narodne novine“ broj 152/11. – pročišćeni tekst), **Zakona o obrtu** („Narodne novine“ broj 77/93, 90/96, 102/98, 64/01, 68/07. i 79/07.). Pod uvjetima propisanim **Zakonom o pružanju usluga u turizmu** („Narodne novine“ broj 68/07. i 88/10.) određene turističke usluge mogu pružati fizičke osobe koje za pružanje tih usluga nisu registrirane kao obrtnici ili trgovci pojedinci.

Pored navedenog, pravne i fizičke osobe koje žele pružati usluge u turizmu moraju sukladno odredbama **Zakona o pružanju usluga u turizmu** ishoditi rješenje nadležnog ureda kojim je utvrđeno da prostor, uređaji i oprema ispunjavaju propisane uvjete sukladno odredbama tog Zakona i propisa donesenih na temelju tog Zakona i to:

- Pravilnika o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija („Narodne novine“ broj 62/96, 23/97. i 134/98.);
- Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 72/08.), te
- Pravilnika o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 69/08. i 83/09.).

#### a) Turističke agencije

Sukladno članku 10. Zakona o pružanju usluga u turizmu pravna ili fizička osoba ne može pružati usluge turističke agencije prije nego što ishodi rješenje ureda državne uprave u županiji, odnosno upravnog tijela Grada Zagreba nadležnog za poslove turizma prema sjedištu, odnosno mjestu poslovnice, odnosno poslovnog prostora turističke agencije kojim se utvrđuje da ispunjava uvjete propisane tim Zakonom i propisima donesenim na temelju tog Zakona.

**Rješenje nadležnog ureda državne uprave mora se ishoditi za svaku poslovnicu, odnosno poslovni prostor turističke agencije, a turistička agencija može pružati samo one usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda.** Pružatelji usluga turističke agencije obavezni su svaku promjenu prijaviti nadležnom uredu radi donošenja rješenja o ispunjavanju propisanih uvjeta.

Za utvrđivanje propisanih uvjeta za poslovnicu, odnosno poslovni prostor turističke agencije primjenjuju se odredbe Pravilnika o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija („Narodne novine“ broj 62/96, 23/97. i 134/98.) i odredbe Pravilnika o identifikacijskom kodu putničke agencije („Narodne novine“ broj 78/96, 47/97. i 80/98.).

Primjenjuju se i odredbe sljedećih provedbenih propisa:

- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe („Narodne novine“ broj 5/08.);
- Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice („Narodne novine“ broj 50/08.);
- Pravilnik o Upisniku turističkih agencija („Narodne novine“ broj 30/08.);

#### *Postojeće turističke agencije*

**Članak 69. stavak 1. Zakona o pružanju usluga u turizmu** propisuje da turističke agencije koje na dan stupanja na snagu tog Zakona, tj. na dan **15. 09. 2007.** pružaju usluge, **nastavljaju s radom ali su bile obvezne u roku od šest mjeseci, tj. do 15. 03. 2008. imenovati voditelja poslovnice,** sukladno članku 21. stavku 1. navedenog Zakona i uskladiti se s člankom 19. tog Zakona, tj. **zaključiti ugovor sa osiguravateljem** i to samo one turističke agencije koje **organiziraju turističke paket aranžmane.**

#### b) Turistički vodiči

Turistički vodič mora imati rješenje o odobrenju koje izdaje nadležni ured prema području za koje je položen stručni ispit.(članak 27. stavak 1.).

Stručni ispit za turističkog vodiča polaže se pred ispitnom komisijom koju imenuje ministar turizma pri odgovarajućem, visokom učilištu (članak 29. stavak 1.).

Fizičke osobe koje su do stupanja na snagu Zakona o pružanju usluga u turizmu, tj. **do 15. 09. 2007. ishodile odobrenje za pružanje usluga turističkog vodiča** sukladno odredbama Zakona o turističkoj djelatnosti („Narodne novine“ broj 8/96, 19/96, 76/98. i 76/99.) **nastavljaju s pružanjem usluga turističkog vodiča, tj. ne trebaju se usklađivati s novim Zakonom** (članak 72. ).

Na turističke vodiče primjenjuju se odredbe sljedećih provedbenih propisa:

- Pravilnik o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje („Narodne novine.“ broj 50/08.);

-Pravilnik o iskaznici turističkog vodiča („Narodne novine“ broj 50/08, 90/08, 112/09, 33/10. i 62/10.);

-Pravilnik o Upisniku turističkih vodiča („Narodne novine“ broj 50/08.);

-Pravilnik o popisu turističkih cjelina (lokaliteta) po županijama („Narodne novine“ broj 76/08.) .

### **c) Turistički pratitelji**

Turistički pratitelj mora imati uvjerenje o položenom ispitu za turističkog pratitelja koji se polaže pred ispitnom komisijom koju može imenovati turistička agencija, strukovna udruga, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora.

Osobe koje imaju položen stručni za turističkog vodiča ne moraju polagati ispit za turističkog pratitelja.

**Fizičke osobe koje su do stupanja na snagu tog Zakona, tj. do 15. 09. 2007. ishodile uvjerenje putničke agencije** o položenom ispitu za turističkog pratitelja sukladno odredbama Zakona o turističkoj djelatnosti („N.N.“ broj 8/96, 19/96, 76/98. i 76/99.) nastavljaju s pružanjem usluga turističkog pratitelja, **tj. ne trebaju se uskladiti s novim Zakonom** (članak 74. stavak 1.).

Na turističke pratitelje primjenjuju se odredbe sljedećeg provedbenog propisa:

Pravilnik o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje („Narodne novine“ broj 50/08. i 120/08. ).

### **d) Turistički animator**

Turistički animator mora imati najmanje srednju stručnu spremu i biti poslovno sposoban (članak 41).

### **e) Turistički zastupnik**

Turistički zastupnik mora imati uvjerenje Ministarstva turizma o upisu u Upisnik ugovora o zastupanju turističkih agencija (članak 42.).

Na turističke zastupnike primjenjuju se odredbe članka 42. i 43. Zakona o pružanju usluga u turizmu, i odredbe Pravilnika o Upisniku ugovora o turističkom zastupanju turističkih agencija („Narodne novine“ broj 30/08.).

### **f) Turističke usluge u nautičkom turizmu**

Usluge u nautičkom turizmu su propisane člankom 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. To su:

1. iznajmljivanje veza u lukama nautičkog turizma za smještaj plovnih objekata i turista-nautičara koji borave na njima,

2. iznajmljivanje plovnih objekata s posadom ili bez posade, s pružanjem ili bez pružanja usluge smještaja, radi odmora, rekreacije i krstarenja turista nautičara (charter, crusing i sl.),

3. usluge upravljanja plovnim objektom turista nautičara,

4. prihvat, čuvanje i održavanje plovnih objekata na vezu u moru i suhom vezu,  
5. usluge opskrbe turista nautičara (vodom, gorivom, namirnicama, rezervnim dijelovima, opremom i sl.),

6. uređenje i pripremanje plovnih objekata,

7. davanje različitih informacija turistima nautičarima (vremenska prognoza, nautički vodiči i sl.),

8. druge usluge za potrebe nautičkog turizma.

Turističke usluge u nautičkom turizmu pružaju se u lukama nautičkog turizma i na plovnim objektima nautičkog turizma (članak 46. stavak 1.).

#### Luke nautičkog turizma.

Pravne i fizičke osobe iz članka 3. stavka 1. Zakona o pružanju usluga u turizmu za pružanje turističkih usluga u nautičkom turizmu moraju ishoditi rješenje nadležnog ureda prema mjestu sjedišta luke, da su ispunjeni uvjeti za pružanje tih usluga propisani cit. Zakonom i propisima donesenim na temelju tog Zakona, odnosno moraju ishoditi rješenje Ministarstva turizma kojim je utvrđeno ispunjavanje minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju ukoliko se radi o luci nautičkog turizma koja se kategorizira (marina).

Na luke nautičkog turizma osim odredbi Zakona o pružanje usluga u turizmu primjenjuju se odredbe Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 72/08.).

Pravne ili fizičke osobe koje na dan stupanja na snagu Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 72/08. - članak 29.) tj. na dan **1. 07. 2008. imaju rješenje za luku nautičkog turizma** sukladno Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 142/99, 47/00, 121/00, 45/01, 108/01. i 106/04.) **nemaju obvezu usklađivanja s novim Pravilnikom iz 2008.**, ali mogu podnijeti zahtjev za **razvrstavanje i kategorizaciju sukladno tom Pravilniku.**

#### Plovni objekti

Pravne i fizičke osobe za pružanje turističkih usluga plovnim objektima dužne su sukladno članku 47. stavku 5. cit. Zakona ishoditi **rješenje nadležnog ureda prema mjestu upisa plovnog objekta** kojim se utvrđuje ispunjavanje uvjeta za vrstu, odnosno vrstu i kategoriju plovnog objekta.

Na plovne objekte, osim odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu, primjenjuju se odredbe Pravilnika o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma („Narodne novine“ broj 69/08 i 83/09.).

**Plovni objekti** koji na dan stupanja na snagu **Pravilnika o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma** („Narodne novine“ broj 69/08.) **tj. na dan 21. 06. 2008. imaju rješenje** sukladno Pravilniku o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma

(„Narodne novine“ broj 11/97, 105/98, 38/99, 56/00. i 106/00.) **nemaju obveze usklađivanja s odredbama novog Pravilnika iz 2008.**

## **TURISTIČKE USLUGE U SELJAČKOM GOSPODARSTVU ILI OBITELJSKOM POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU**

Turističke usluge radi odmora i rekreacije turista mogu se pružati u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu upisanom u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava i u šumama šumoposjednika upisanih u Upisnik šumoposjednika sukladno propisima iz nadležnosti ministarstva nadležnog za poljoprivredu (u daljnjem tekstu: seljačko gospodarstvo).

Turističke usluge iz stavka 1. ovoga članka su poljoprivredne, šumarske i slične aktivnosti koje su vezane za seljačko gospodarstvo (berba voća i povrća, ubiranje ljetine, iznajmljivanje konja za jahanje i sl.). **Navedene se usluge mogu pružati za najviše 50 turista istodobno**, a za pružanje takvih usluga nositelj ili član obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva, odnosno šumoposjednik **dužan je ishoditi rješenje o odobrenju za pružanje turističkih usluga na seljačkom gospodarstvu od nadležnog ureda prema mjestu pružanja usluga** (članak 50. stavak 1.).

## **TURISTIČKE USLUGE U OSTALIM OBLICIMA TURISTIČKE PONUDE I OSTALE TURISTIČKE USLUGE**

Pravne ili fizičke osobe iz članka 3. stavka 1. cit Zakona, mogu pružati turističke usluge i u posebnim oblicima turističke ponude: seoskom, zdravstvenom, kulturnom, wellness, kongresnom, za mlade, pustolovnom, lovnom, športskom, golf-turizmu, športskom ili rekreacijskom ribolovu na moru, ronilačkom turizmu, športskom ribolovu na slatkim vodama kao dodatna djelatnost u uzgoju morskih i slatkovodnih riba, rakova i školjaka i dr. Za pružanje navedenih usluga pravna ili fizička osoba **dužna je ishoditi rješenje o odobrenju za pružanje tih turističkih usluga nadležnog ureda prema mjestu pružanja usluga.**

Ostale turističke usluge, u smislu cit. Zakona, su iznajmljivanje pribora i opreme za šport i rekreaciju, kao što su sandoline, daske za jedrenje, bicikli na vodi, suncobrani, ležaljke i sl., a mogu ih pružati pravne ili fizičke osobe iz članka 3. stavka 1. ovoga Zakona, koje su za pružanje tih usluga **dužne ishoditi rješenje o odobrenju nadležnog ureda, a prema mjestu pružanja tih usluga.** Pravna ili fizička osoba koja pruža navedene usluge dužna je osigurati korisnike usluga od posljedica nesretnog slučaja.

### ***Obveze pružatelja usluga u turizmu***

Pravne i fizičke osobe iz članka 3. stavka 1. do 4. Zakona o pružanju usluga u turizmu dužne su: 1. objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge i pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena (članak 4. stavak 1. točka 1.);

2. za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdati račun, kartu ili potvrdu s brojem kojom se potvrđuje primitak uplate i čuvati kopije tih dokumenata najmanje tri godine od dana njihovog izdavanja (članak 4. stavak 1. točka 2.);

3. postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (članak 4. stavak 1. točka 3.);

4. voditi knjigu žalbe na propisan način, u roku od pet dana izjavljeni prigovor dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata te u roku od 15 dana od dana izjavljenog prigovora odgovoriti na prigovor (članak 4. stavak 1. točka 4.).

Navedene pravne i fizičke osobe ne smiju neposredno ili posredno putem javnih glasila, interneta, promidžbenim materijalima i sl. oglašavati i/ili reklamirati pružanje usluga u turizmu, a da ne ispunjavaju uvjete propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu (članak 3.a.).

Osim navedenih obveza, **člankom 13. cit. Zakona** propisane su obveze turističkih agencija. **Obveze osoba koje pružaju ostale turističke usluge**, kao i turističke usluge koje uključuju sportsko rekreativne ili pustolovne aktivnosti propisane su **člankom 55. i 56. cit. Zakona**.

## INSPEKCIJSKI NADZOR

Inspeksijski nadzor nad provedbom Zakona o pružanju usluga u turizmu i provedbenih propisa za primjenu tog Zakona obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata (članak 57. stavak 2.).

Ukoliko gospodarski inspektor tijekom provedbe inspeksijskog nadzora pružanja usluga u turizmu utvrdi da se iste pružaju bez upisa u propisani registar, odnosno Upisnik ili bez odobrenja, ili bez rješenja o ispunjavanju propisnih uvjeta, tada će sukladno članku 58. Zakona o pružanju usluga u turizmu **usmenim rješenjem u zapisniku do otklanjanja utvrđenih nedostataka, a najkraće na rok od 30 dana od izricanja usmenog rješenja zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi daljnje pružanje tih usluga.**

Usmeno rješenje izvršava se pečaćenjem prostorija, postrojenja, uređaja i druge opreme za rad kojim se pružaju usluge u turizmu, ili na drugi pogodan način.

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu **mjera zabrane pružanja usluga u turizmu neće se izvršiti**, a zapečaćene prostorije, postrojenja, uređaji i druga oprema za rad **će se otpečatiti i prije isteka roka od 30 dana**, ukoliko se nadležnom inspektoru **dostavi dokaz o otklanjanju utvrđenih nedostataka, te dokaz o uplati 30.000,00 kuna u korist državnog proračuna.**

**Žalba se može uložiti samo na pisani otpravak rješenja i ne zadržava izvršenje rješenja.**

Ukoliko se inspeksijskim nadzorom utvrde **nedostaci u poslovanju** nadziranih subjekata, gospodarski će inspektor donijeti upravno **rješenje o otklanjanju utvrđenih nedostataka određujući rok za uklanjanje istih** (članak 59. stavak 1.).

Ukoliko nadzirana osoba **u ostavljenom roku ne otkloni utvrđene nedostatke**, gospodarski inspektor će sukladno članku 59. stavku 2. cit. Zakona **donijeti upravno rješenje kojim će zabraniti pružanje turističkih usluga u prostoru u kojem su utvrđeni nedostaci i nepravilnosti, dok se ti nedostaci i nepravilnosti ne otklone.**

Gospodarski inspektor izreći će zabranu pružanja usluga turističkoj agenciji koja organizira putovanje (paket-aranžman i izlet) ili pruža uslugu prijevoza putnika, **ako ne koristi** prijevozna sredstva u kojima su putnici osigurani od posljedica nesretnog slučaja i prtljaga od gubitka i oštećenja, kao i ugostiteljske objekte u kojima su korisnici usluga osigurani od posljedica nesretnog slučaja (članak 60. stavak 1.).

Međutim, ukoliko turistička agencija ima zaključen ugovor s osiguravateljem o odgovornosti od obavljanja djelatnosti za navedene rizike, tada se neće primijeniti naprijed navedena mjera (članak 60. stavak 2.).

U slučaju kada sredstva, oprema i uređaji kojima se pružaju turističke usluge ne udovoljavaju uvjetima propisanim cit. Zakonom, gospodarski inspektor izreći će zabranu korištenja navedenih sredstava, opreme i uređaja za pružanje tih usluga (članak 60. stavak 3.).

Za utvrđene prekršaje glede nelegalnog pružanja usluga u turizmu, gospodarski inspektor će sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu pored upravnih mjera poduzeti i **kaznene mjere** kojima je propisana novčana kazna za prekršaj pravne osobe u iznosu od 10.000,00 do 150.000,00 kuna, a za odgovornu osobu u pravnoj osobi u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 te za fizičku osobu u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna (članak 61.).

Za ostale vrste prekršaja propisane su novčane kazne u odredbama članaka 62. do 66. cit. Zakona. Zaštitna mjera zabrane pružanja usluga u turizmu propisana je člancima 67. i 68. cit. Zakona.