

HRVATSKI SABOR

2982

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

Prolašavam Zakon o pružanju usluga u turizmu, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 15. prosinca 2017.

Klasa: 011-01/17-01/119

Urbroj: 71-06-01/1-17-2

Zagreb, 20. prosinca 2017.

Predsjednica
Republike Hrvatske

Kolinda Grabar-Kitarović, v. r.

ZAKON

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 preuzimaju:

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 Zakonu, 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 ribolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, 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 kojim se uređuju poslovi zaštite prirode i druge javne ustanove u okviru svoje osnovne djelatnosti, u skladu s aktom o osnivanju i statutom javne ustanove
2. zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni 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 kojim se uređuje poljoprivreda obavljaju poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu, ovlaštenici za ribolov, ovlaštenici za akvakulturu, 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 mogu u Republici Hrvatskoj pružati usluge u turizmu sukladno propisu kojim se uređuje pravo na poslovni nastan i slobodu pružanja usluga, ako ispunjavaju 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. – 3. i 6. – 8. ovoga Zakona pri pružanju usluga u turizmu dužne su:

1. objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge na hrvatskom jeziku, a može ih istodobno objaviti i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku, i pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena
2. za svaku izvršenu uslugu korisniku izdati račun, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje 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 na 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 u smislu ovoga Zakona 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 zahtijeva 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, među ostalim 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 izletu 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, među ostalim, i putem drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bez obzira na to djeluje li 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. podtočkom b) podpodtočkom 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 pristupiti 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 bilo internetska stranica za maloprodaju ili sličan *online* sustav za prodaju, među ostalim 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 dviju pojedinačnih usluga 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 dviju pojedinačnih različitih vrsta 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 osobito 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 istodobnu 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 putnika i trgovaca na odgovarajući se način primjenjuju odredbe općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi, ako ovim Zakonom nije drugačije propisano.

Središnji registar

Članak 11.

- (1) Središnji registar za ugostiteljsku djelatnost i usluge u turizmu (u daljnjem tekstu: Središnji registar) vodi Ministarstvo kao javan i jedinstven elektronički sustav.
- (2) Ministarstvo podatke iz Središnjeg registra objavljuje na mrežnim stranicama.
- (3) Ministar pravilnikom propisuje podatke koje sadrži Središnji registar vezano uz usluge u turizmu, kao i 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. prihvata i ispraćaj 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