



SEKTOR ZA TURIZAM
TOURISM SECTOR

Izazovi primjene Zakona o pružanju
usluga u turizmu



HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Željko Trezner, struč.spec.oec.

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Novi Zakon o pružanju usluga u turizmu obilježavaju:

- Određena razina deregulacije pružanja pojedinih usluga u turizmu
- Nove odredbe za pružanje određenih usluga u turizmu kojih do sada nije bilo
- Transpozicija Direktive (EU) 2015/2302

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Kritična područja praktične primjene Direktive (EU) 2015/2302:

- praktične implikacije primjene definicija paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana
- definiranje izuzeća od primjene direktive
- pitanja zaštite od nesolventnosti

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Kritična područja praktične primjene Direktive (EU) 2015/2302:

- pitanja vezana uz objavljivanje predugovornih informacija
- pitanja vezana uz sklapanje i izvršenje ugovora
- primjena načela maksimalne harmonizacije

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Novi Zakon o pružanju usluga u turizmu je stupio na snagu:

- 1.1.2018. za većinu odredbi uključujući i prelazne odredbe koje reguliraju poslovanje turističkih agencija do 1.7.2018.
- 1.7.2018. za odredbe koje se odnose na primjenu Direktive (EU) 2015/2302

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Pravilnike koje propisuje novi Zakon o pružanju usluga u turizmu ministar će donijeti u roku 60 dana od stupanja na snagu Zakona.

Do donošenja novih pravilnika ostaju na snazi stari pravilnici osim onih koji reguliraju minimalno tehničke uvjete poslovanja putničkih agencija, ID kod, Knjigu žalbi, Upisnik o turističkom zastupanju, Upisnik o turističkim agencija.

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Proširen opseg subjekata koji mogu pružati usluge u turizmu, a najviše u smislu posebno uvjetovanih mogućnosti pružanja usluga turističkih agencija
- Način podnošenja pisanih prigovora usklađen s propisima koji reguliraju zaštitu potrošača (ukinut institut knjige žalbi)

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Izrazito proširen popis pojmova i njihova značenja u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu
- Novi pojmovnik prvenstveno proizlazi iz potrebe primjene Direktive (EU) 2015/2302, ali i potreba prakse (transfer, usluga organiziranja putovanja)

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Obveza primjene obrazaca sa standardnim informacijama za ugovore o paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu koji su objavljeni u prilogima Zakona
- Primjena odredbi Zakona o obveznim odnosima samo za odnose koje Zakon o pružanju usluga u turizmu nije drugačije propisao

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Uspostava središnjeg registra za ugostiteljsku djelatnost i usluge u turizmu kojeg vodi Ministarstvo turizma
- Preformulirane pojedine usluge turističkih agencija, zadržana podjela na usluge koje isključivo pružaju turističke agencije i one koje mogu pružati

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Drugačije korištenje pojmova u definiranju usluga turističkih agencija (organiziranje, prodaja, posredovanje, rezervacija, provedba, omogućavanje kupnje, zastupanje...)
- Nema utvrđivanja minimalno tehničkih uvjeta, samo prijava poslovanja Ministarstvu turizma radi upisa u Središnji registar

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Poslovanje u prostoru poslovne namjene koji mora biti primjereno uređen za prijem korisnika usluga (poslovnica) samo ako je nužna istodobna fizička prisutnost
- Iznimno, ako je pružanje usluga putem sredstava komuniciranja na daljinu, moguće je poslovati i u prostoru stambene namjena uz ispunjene uvjete sigurnosti i zaštite na radu

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Poslovnica bez posebnih tehničkih uvjeta i bez ograničenja u kvadraturi, kao zasebna poslovna cjelina, a uz dosadašnje iznimke
- Djelatnici turističke agencije mogu pružati više usluga izvan poslovnice u određenim prostorima (prodaja izleta, putovanja na plovnom objektu, asistencija, davanje obavijesti i promidžbenog materijala) uz istaknuti natpis koji sadrži tvrtku i sjedište

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Jedan zaposleni voditelj poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora turističke agencije
- Razmjeno niski uvjeti za voditelja poslova (srednja škola, jedan jezik na B2 razini, drugi na A2 razini, hrvatski u dostatnoj razini, stručni ispit, godina radnog iskustva na poslovima u TA ili sličnim poslovima)

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Na ulazu u prostor u kojem posluje turistička agencija mora istaknuti naziv tvrtke i sjedište, a na ulazu u poslovnicu i radno vrijeme kojeg se treba pridržavati
- Ostaje obveza isticanja naznake turistička ili putnička agencija te tvrtke i sjedišta u svim promidžbenim materijalima i poslovnim dokumentima

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Propisana nova obveza objave određenih informacija na mrežnim stranicama turističke agencije
- Među općim informacijama je obveza obave općih uvjeta poslovanja za usluge koje pruža, ali i za one za koje prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Precizno definirana mogućnost prijevoza u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera osobnim vozilima i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe, sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza
- U vozilu kod vozača u sklopu putovanja u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu treba biti nalog za prijevoz radi nadzora

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Obveza korištenja voditelja putovanja (koji više ne mora polagati ispit) za svaku grupu od 15 do 75 osoba i turističkog vodiča za pružanje usluga turističkog vodiča
- Obveza stavljanja na raspolaganje (nešto preciznije definiranih nego do sada) predugovornih informacija o izletu

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Svi uvjeti vezani uz sklapanje ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i ugovora o povezanom putnom aranžmanu detaljno su regulirani u Zakonu u pružanju usluga u turizmu
- Reguliranje ugovornih odnosa u javnopravnom aktu za sobom povlači nadzor i kazne, a sukladno odredbama Direktive (EU) 2015/2302

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Usluge turističke agencija mogu pod određenim uvjetima i ograničenjima pružati i druge pravne i fizičke osobe, a bez osnivanja turističke agencije.
- Na plovilu koje je kategorizirano kao plovni objekt nautičkog turizma mogu se pružati usluge izleta, paket aranžmana, i povezanih putnih aranžmana

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Sindikati, udruge i vjerske zajednice mogu organizirati putovanje najviše tri puta godišnje, a obrazovne ustanove i izlete pod uvjetima koji su uglavnom isti kao i do sada .
- Hrvatski ferijalni i hostelski savez može pružati sve usluge turističke agencije, ali ima i sve obveze koje imaju turističke agencije, uključujući zapošljavanje voditelja poslova

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Ugostitelj može, za potrebe svojih gostiju kojima pruža usluge smještaja, organizirati i obavljati usluge turističkog transfera ispunjavajući uvjete za korištenje prijevoznih sredstava kao i turistička agencija.
- Pružanje usluga turističkih agencija sukladno posebnim uvjetima mogu vršiti i javne ustanove te razni subjekti u zdravstvenoj djelatnosti

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Odredbe Zakona se ne odnose na organiziranje 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

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Odredbe Zakona se ne odnose na organiziranje putovanja koja bez svrhe stjecanja dobiti organiziraju:

- odgojno-obrazovne ustanove koje organiziraju odlazak svojih učenika ili studenata 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

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Prava privremenog i povremenog pružanja usluga turističkih vodiča iz područja Europskog gospodarskog prostora i Švicarske na zaštićenim cjelinama su ograničena
- Ispit za turističkog vodiča mogu polagati i državljani ostalih država ukoliko imaju prijavljeno prebivalište u RH

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Poznavanje jezika na kojem će vodič pružati usluge je definiran na razini B2 Zajedničkog europskog referentnog okvira
- Naglašena obveza izdavanja računa korisniku ako pružanje usluge ne organizira turistička agencija ili drugi prodavatelj ili račun ne izda udruga turističkih vodiča koje je član (a koje sada mogu izdavati račune i u svoje ime)

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Turistički pratitelj je sada voditelj putovanja, ostaje obveza njegova angažiranja, ali nema obveznog ispita već je moguće angažirati bilo koga sa završenom srednjom školom
- Kod izleta i terenske nastave (ali ne i kod paket-aranžmana!) voditeljem putovanja smatra se odgojno obrazovni radnik kojeg odredi odgojno-obrazovna ustanova

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Turistički zastupnik je sada turistički predstavnik
- Ugovor se više ne mora dostavljati ministarstvu već samo izvijestiti davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima
- Turistički predstavnik prilikom pružanja usluge mora imati kod sebe ugovor ili presliku ugovora

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Turističke usluge u nautičkom turizmu su preformulirane u opsegu i izričaju, a dodana je mogućnost organiziranja putovanja u paket-aranžmanu ili izleta na plovnim objektima nautičkog turizma
- Kod izdavanja novih rješenja za objekte za pružanje usluga veza u smještaja plovnih objekata i za same plovne objekte uzimaju se u obzir prethodno utvrđeni minimalni tehnički uvjeti

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Turističke usluge u zdravstvenom turizmu su usluge organiziranja prijevoza, turističkog transfera i smještaja, kao pojedinačne usluge ili kao organizirano putovanje, koje se pružaju korisnicima zdravstvenih usluga zdravstvenog turizma
- Mogu ih pružati razni subjekti koji se bave zdravstvenom djelatnošću za korisnike svojih zdravstvenih usluga uz ispunjavanje uvjeta koji vrijede za turističke agencije

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- 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 istodobno uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji i mogu ih pružati samo turističke agencije i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja mogu pružati i ugostitelji u svom ugostiteljskom objektu
- Moguće je bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike ako se trošak njihova sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora ili sponzorstava, donacija i slično, bez naplate bilo kakvih naknada za sudjelovanje od sudionika (kotizacije, osobnog sponzorstva, donacije i slično)

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- 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
- Popis aktivnosti koje se smatraju turističkim uslugama aktivnog i pustolovnog turizma utvrđuje HGK u okviru Zajednice pustolovnog turizma i objavljuje ga na svojim mrežnim stranicama

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Detaljno su propisani uvjeti koje mora ispuniti pružatelj usluge aktivnog i pustolovnog turizma, a među njima i način utvrđivanja valjanosti certifikata o osposobljenosti vođitelja
- Opseg i razina osposobljenosti osoba koje pružaju usluge, sredstva komunikacije, oprema, pribor za prvu pomoć, nazočnost hitne medicinske pomoći i/ili nadležne službe spašavanja i slično utvrđuje stručno povjerenstvo za svaku aktivnost i organizaciju manifestacija

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Za aktivnosti 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 aktivnosti i lokaciju
- Usluga se može odbiti ne samo maloljetnicima nego i svim osobama za koje je procjenom rizika utvrđeno da bi za njih izvođenje aktivnosti bilo rizično ili ako sudionik nema odgovarajuću osobnu opremu koje treba sam osigurati

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Turističke usluge radi odmora i rekreacije turista mogu se pružati na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, vodama, lovištu i u šumi šumoposjednika, a precizno su definirane Zakonom
- Za goste kojima se pruža usluga smještaja moguće je organizirati izlete i transfere uz iste uvjete koje imaju turističke agencije i za najviše 50 osoba

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car) definirane su kao usluga koja se pruža u turizmu i odnosi se samo na najam vozila bez vozača
- Precizno su definirane obveze pružatelja usluga iznajmljivanja vozila u smislu registracije i osiguranja vozila, poslovnog prostora, parkirališta, sklapanja ugovora i općim uvjetima najma

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Usluge turističkog ronjenja se pružaju turistima roniocima u svrhu rekreacije i razgledavanja podmorja i precizno su popisane Zakonom, a za organizirano i vođeno ronjenje, za probne urone, tečajeve ronjenja i prijevoz na lokaciju primjenjuju se uvjeti za usluge aktivnog i pustolovnog turizma
- Organizirano i vođeno ronjenje moguće je pružati samo osobama koje su završile odgovarajuću vrstu tečaja osposobljenosti za ronjenje

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Potrošač može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno posebnom zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova
- Inspekcijski nadzor provode nadležni turistički inspektori

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Za većinu prekršaja turistički inspektor neće podnijeti optužni prijedlog odnosno izdati prekršajni nalog ili naplatiti kaznu na mjestu izvršenja ako nadzirana osoba otkloni nepravilnosti i nedostatke ili preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru
- Oprez, to se ne odnosi na sve prekršaje i u slučajevima ponavljanja istog prekršaja!

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Osobe koje su 1.1.2018. obavljale poslove voditelja poslovnice nastavljaju obavljati poslove kao voditelji poslova
- Turističke agencije koje su 1.1.2018. pružale usluge obvezne su u roku od jedne godine uskladiti naznaku djelatnosti u tvrtki turističke agencije i izložiti natpis na kojem je istaknuta tvrtka i sjedište turističke agencije

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Pružatelji usluga aktivnog i pustolovnog turizma obvezni su uskladiti svoje poslovanje s odredbama Zakona do 31. 3. 2018.
- Rok za usklađivanje s odredbom o angažiranju osobe s odgovarajućim certifikatom je jedna godina od dana objave popisa odgovarajućih uvjerenja/certifikata za obavljanje određene djelatnosti na mrežnim stranicama Hrvatske gospodarske komore.

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

- Do 31. 3. 2018. trebao bi biti objavljen popis usluga aktivnog i pustolovnog turizma, popis odgovarajućih uvjerenja odnosno certifikata i posebni uvjeti obavljanja pojedinih aktivnosti aktivnog ili pustolovnog turizma te manifestacija koje ih uključuju
- Prijelazne odredbe reguliraju pružanje usluga paket-aranžmana prema starima pravilima do 1.7.2018., a do kada se primjenjuju i odredbe ZOO-a o organiziranju paket-aranžmana

Izazovi primjene Zakona o pružanju usluga u turizmu

Zahvaljujem na pozornosti!