

Klasa: 030-02/18-10/83  
Urbroj: 311-15-18-05  
Zagreb, 27.4.2018.

**UDRUŽENJE PUTNIČKIH AGENCIJA  
n/p članova**

**ZAPISNIK**

**Plenarne sjednice Udruženja putničkih agencija pri HGK (UPA)  
petak, 20. travnja 2018.g., 13:00 sati  
Hrvatska gospodarska komora, Vijećnica, Rooseveltov trg 2, Zagreb**

**POPIS NAZOČNIH ČLANICA UPA-e:**

Tomislav Klarić – Adriatic Travel & Trade d.o.o., Zlatko Kukec – Adriatours d.o.o., Daliborka Ulemek- Adria Putovanja d.o.o., Igor Popović- Adriagate d.o.o., Toni Blašković- Adriagate d.o.o., Mislav Veselica - Atlas d.d., Dubravka Skuliber Stakor – Aurora Rustica putnička agencija d.o.o., Muhamed Melkić – DND Radost djeci d.o.o., Tamara Černeka – Autotrans d.o.o., Gordana Marion - Autotrans d.o.o. Turistička agencija, Slaven Reljić – Coral grupa DCM-PCO, , Marijana Filipović – Favory d.o.o., Adem Braco Suljić – Inovativni eventi d.o.o., Ana Rakić - Jagma d.o.o., Dario Ricov – Katarina Line d.o.o., Ivona Mikelić Karabatić - L & I Tours d.o.o., Lidija Knezović – L.C.T Travel d.o.o., Lea Bendić – Medicinska mreža d.o.o., Ivo Fatović – Media Turist d.o.o., Amir Aganović – My active Travel d.o.o., Vladimir Teklić - Novatours d.o.o., Romana Žizak – Obzor Putovanja d.o.o., Jasmina Bilać - ProConventa d.o.o., Edis Mujić – Raftrek Travel d.o.o., Nikola Prpić – Sunčana Vura d.o.o., , Danijela Žiković - Uniline d.o.o., Ranko Filipović - Urka d.o.o.-PerfectMeetings.hr, Denis Lončar- Velebit aktivnosti j.d.o.o., Tomislav Fain – Terra Travel d.o.o., Goran Vukov-Colić – Spektar putovanja d.o.o., Laura Popovac – VMD d.o.o., Ana Rončević – Ban Tours d.o.o., Vesna Pritchard – Globtour Event d.o.o., Jurica Glavina – Eklata d.o.o., Dragan Kostadinović – Shuttle d.o.o.

**HGK:** Želimir Kramarić –direktor Sektora za turizam HGK, Saša Zrnić-viša stručna suradnica Sektora za turizam, Ivana Sučić- savjetnica Pravna služba HGK

**OSTALI:** Stanko Hofman – prezenter, Ivana Maltar – UHPA

Na početku sjednice direktor Sektora g. Želimir Kramarić naglašava da će zbog spriječenosti predsjednika Udruženja g. Borisa Žgombe, sukladno poslovniku Udruženja **sjednicu voditi zamjenica predsjednika Laura Popovac.**

### **Za sjednicu predlaže se sljedeći DNEVNI RED:**

1. Usvajanje zapisnika s posljednje plenarne sjednice UPA od 28.1.2015.
2. Imenovanje poslovnog tajnika
3. Aktualna situacija u turizmu i poslovanju putničkih agencija
4. Zakon o pružanju usluga u turizmu i Opća uredba o zaštiti osobnih podataka
5. Studija o utjecaju Posebnog postupka oporezivanja na poslovanje putničkih agencija
6. Istraživanje poslovanja putničkih agencija
7. Akcija „Turistički cvijet-Kvaliteta za Hrvatsku 2018.“ – ocjenjivanje DMK agencija
8. Razno - prezentacije projekata

### **Dnevni red jednoglasno je usvojen.**

#### **1. Usvajanje Zapisnika s posljednje plenarne sjednice UPA od 28.1.2015.**

Gđa Popovac poziva nazočne članice na usvajanje zapisnika od prethodne sjednice primljenog mailom, te je dizanjem ruku **zapisnik jednoglasno usvojen.**

#### **2. Imenovanje poslovnog tajnika**

**Direktor Sektora** Želimir Kramarić sukladno Poslovniku na plenarnoj sjednici **imenuje** višu stručnu suradnicu Sektora za turizam **Sašu Zrnić kao poslovnog tajnika** (do sada v.d.,. poslovni tajnik.).

#### **3. Aktualna situacija u turizmu i poslovanju putničkih agencija**

Članovi Vijeća po regijama dali su izvještaj, te se ocjenjuje da će prema stanju rezervacija turistička godina biti uspješna, uz manje stope rasta nego prethodna. Najveći izazov i dalje predstavlja problematika posebnog postupka oporezivanja naročito za agencije koje se bave poslovnim turizmom, te nova legislativa kojoj se treba prilagoditi paralelno s operativnim poslovanjem.

#### **4. Zakon o pružanju usluga u turizmu i Opća uredba o zaštiti osobnih podataka**

Laura Popovac je naglasila da su se dogodile velike izmjene za poslovanje agencija u ovoj godini prvenstveno kroz **stupanje na snagu 1.1.2018.** temeljnog Zakona koji regulira poslovanje putničkih agencija **Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017).**

Predstavnici UPA-e, **sudjelovali su u radnim skupinama za ZOPUT** posljednjih nekoliko godina, te je istaknuto zadovoljstvo da je maksimalno iskorišten prostor da se poboljša i omogući pružateljima usluga u turizmu kvalitetniji rad, izuzev obveze implementacije EU Direktive. Posebno povoljnim se ocjenjuje načelo oportuniteta koji će ubuduće primjenjivati Turistička inspekcija što su udruženja HGK tražila dugi niz godina. Laura Popovac u ime vodstva Udruženja naglašava da se isto uključilo i u periodu izrade EU Direktive o paket i povezanim putnim aranžmanima, koja je na kraju ublažena u odnosu na inicijalnu varijantu teksta no i dalje nosi velike obveze za turističke subjekte prodavatelje, a sve u cilju zaštite potrošača obzirom je iz tog odjela EK i potekla. Podsjeća da je u HGK prije 2 godine(2/2016), inače po prvi puta u EU uopće, održana i prezentacija EU Direktive o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima koja je implementirana u ZOPUT i zbog koje je donošenje ovog Zakona i odgođeno 2015. Predstavio ju je tada HGK članicama voditelj izrade teksta Direktive iz Europske komisije, a u panel raspravi na kojoj su upozorili na nedostatke i prednosti, sudjelovali su predstavnici europskih udruženja hotela-HOTREC-a, te ECTAA-e europskog udruženja putničkih agencija, kao i predstavnici Udruženja putničkih agencija HGK i hotelijera. Odredbe vezane za Direktivu stupaju na snagu u srpnju ove godine, a očekuje se **uskoro donošenje provedbenih propisa vezanih za novi ZOPUT**, prvenstveno Pravilnika o stručnom ispitu za voditelja poslova turističke agencije te uvjeti za pružanje usluga pustolovnog i aktivnog turizma koje donosi Stručno povjerenstvo pri HGK.

Popovac izvještava da su prema zaključku sjednice Vijeća Udruženja putničkih agencija **organizirane edukacije za ZOPUT u HGK**, a održano je ukupno **8 edukacija** (2 puta u Zagrebu zbog velikog interesa, Split, Pula, Dubrovnik Osijek, Zadar, Rijeka). Prezentaciju Zakona i pregled ključnih izmjena održala je pomoćnica ministra turizma Uprava za pravne poslove i standarde Monika Udovičić, operativnu primjenu novog Zakona u poslovanju pružatelja usluga u turizmu prikazao je Željko Trezner, dok je Jasenka Štiglec, načelnica Samostalnog sektora Turističke inspekcije MINT-a, pojašnjavala prekršajne odredbe u suradnji s regionalnim uredima Turističke inspekcije. Prva edukacija u Zagrebu se snimala te je snimka dostupna svim članicama putem HGK YouTube kanala.

Laura Popovac naglašava da u svibnju stupa na snagu i **Opća uredba o zaštiti osobnih podataka (GDPR)**. Uredba je donesena 2016. godine s razdobljem pripreme od 2 godine, a održavale su edukacije i u sklopu Dana turizma u organizaciji HGK zadnje 2 godine. U tijeku je upravo **ciklus edukacija** radi pružanja potpore trgovačkim društvima iz turističkog sektora u procesu usklađivanja sa zahtjevima Uredbe (GDPR) **u organizaciji Hrvatske gospodarske komore i Agencije za zaštitu osobnih podataka (AZOP)**. Edukacije su besplatne za sve članice HGK. Održale su se u Puli, Rijeci, Šibeniku, Splitu slijede još Zadar, Dubrovnik i Zagreb do ljeta, a edukacija se nastavlja i poslije. Održale su se i brojne opće regionalne i nacionalne edukacije u organizaciji AZOP-a, HGK i drugih partnera. U pripremi HGK po svim sektorima je i kodeks s najosnovnijim upozorenjima.

## 5. Studija o utjecaju PPO na poslovanje putničkih agencija

Europska komisija naručila je studiju o utjecaju posebnog postupka oporezivanja na poslovanje putničkih agencija (izvođač KPMG London, završena u prosincu 2017). Agencije iz Hrvatske su sudjelovale u studiji kroz webinare putem poziva od strane HGK gdje su mogle davati svoja mišljenja, iskustva i preporuke na temu. Sadašnja pravila za PPO potječu iz 1977. godine, a od tada su brojne odluke europskih sudova u praksi, zajedno s različitim tumačenjima pravila samih država članica, uveli razine složenosti koje jednostavno nisu pratile razvoj događaja u sektoru putovanja. U izvješću KPMG-a za EK se ističe značajna zamršenost i nedosljednost između primjene pravila PPO-a u različitim državama članicama. Izvješće Europske komisije posebno je usmjereno na razlike u postupanju kada se radi o B2B prodaji (uključujući i veleprodaju) u različitim državama članicama. Očekuje se da će Europska komisija iskoristiti priliku prilikom reforme postupka kako bi proširila opseg primjene europskog PDV-a na usluge koje prodaju tvrtke koje su osnovane izvan EU, kako bi se izjednačio teren za PDV, u svjetlu sve veće uključenosti on-line ne-EU tvrtki u EU tržište putovanja. To bi se moglo postići promjenama pravila o mjestu isporuke za PPO. Ukratko, studija pokazuje da postoji snažni argumenti da se PPO treba zadržati, ali da se pravila moraju promijeniti kako bi se osigurala dosljednost postupanja u cijeloj EU, uključujući mogućnost isključivanja B2B prodaje iz opsega. Sljedeći koraci: **ECTAA** (Europsko udruženje putničkih agencija čiji je HGK UPA član) **će ove godine organizirati sastanak Fiskalnog odbora ECTAA-e i državnog službenika Komisije zaduženog za studiju** kako bi se omogućila razmjena mišljenja o studiji i informacije o mogućim daljnjim koracima Komisije (zakonodavna inicijativa, procjena utjecaja, vremenski okvir itd.), te će se o istom izvijestiti agencije na narednoj sjednici UPA-e.

## 6. Istraživanje poslovanja putničkih agencija - informacija

Laura Popovac izvještava da je prema zaključcima sjednice Vijeća UPA-e **naručeno istraživanje od strane Instituta za turizam o poslovanju putničkih agencija za razdoblje od 5 godina(2011-2016)** na način kako je bilo obuhvaćeno u Strategiji razvoja turizma RH za razdoblje 2005-2010. Analiza će sagledavati važnost turističkog posredovanja te globalne trendove, mogućnost i izazovi s kojima se suočavaju turoperatori i turističke agencije na tržištu. Tu analizu zaključuje osvrt na položaj hrvatskih turističkih posrednika na europskom tržištu. Analiziraju se pokazatelji poslovanja i fizičkog prometa hrvatskih turističkih agencija i turoperatora. Za 2 mjeseca se očekuju potpuni rezultati koji mogu poslužiti i u svrhu prikaza stanja u djelatnosti putničkih agencija nakon uvođenja PPO (2013. ulaskom u EU) te drugu argumentaciju poslovanja i značaja agencija u HR prema nadležnim institucijama.

## 7. Akcija „Turistički cvijet-Kvaliteta za Hrvatsku 2018.“ – ocjenjivanje DMK agencija

Saša Zrnić napominje da se akcija ocjenjivanja i nagrađivanja kvalitete gospodarskog sektora turizma HGK „**Turistički cvijet-Kvaliteta za Hrvatsku 2018.**“ odvija 22. put ove godine, dok je **kategorija za DMK agencije uvedena 2015.** nastavno na prijedlog Vijeća UPA HGK. Agencijom godine do sada su proglašeni Gulliver Travel 2015., Katarina Line 2016. i Uniline 2017, te su nagrađeni **u sklopu godišnjih Dana hrvatskog turizma** u organizaciji HGK, HTZ i MINT. Agencije se od prošle godine prema zaključku Vijeća UPA-e ocjenjuju u tri kategorije (mala, srednja i velika) kako bi agencije neovisno o veličini mogle biti nagrađene. Ukoliko se neka agencija istakne specijalizacijom za neki posebni oblik turizma dodjeljuje se također posebno priznanje (dosada dodijeljene za iskustveni i luksuzni, te eno-gastro turizam). Ocjenjivanje se sastoji od dvije faze, Upitnik koji sadržava financijske i fizičke podatke u I. fazi je eliminacijski te se temeljem analize pokazatelja iz datih podataka u upitniku do 5 agencija u svakoj kategoriji obilazi, te ih Povjerenstvo ocjenjuje putem kvalitativnih kriterija sadržanih u obrascu 2. Zbroj bodova prve i druge faze u jednakom omjeru čini finalni poredak po kategorijama. Nominirane za DMK agenciju godine su prvoplasirane iz svake od 3 kategorije, a pobjednik onaj s najviše ostvarenih bodova. Prijave se očekuju otvoriti ranije ove godine (do 15.5.)

## 8. Razno – prezentacije projekata

Pod točkom razno održane su prezentacije 3 projekta namijenjena agencijama koje se održavaju ove ili naredne godine:

- **MEETEX** prva hrvatska B2B burza kongresno-incentive industrije - u organizaciji Hrvatske udruge profesionalaca u kongresnom turizmu – prezentirao je Adem Braco Suljić –voditelj projekta
- **Split B2B konferencija posebnih oblika turizma** - u organizaciji Udruge destinacijskih menadžment kompanija Dalmacije – prezentirao je Jurica Glavina
- **Srednjeeuropski sajam turizma** – prezentirao je Stanko Hofman

Sjednica je završila u **15.40h.**

Zapisnik sastavila:

Poslovni tajnik UPA  
Saša Zrnić, v.r.

Zapisnik ovjerava:

Zamjenik predsjednika UPA  
Laura Popovac, v.r.