

## ZAKON O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

DIO PRVI OPĆE ODREDBE	2
DIO DRUGI USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE (TURISTIČKA AGENCIJA)	6
GLAVA I. USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE	6
GLAVA II. PROSTOR TURISTIČKE AGENCIJE	7
GLAVA III. VODITELJ POSLOVA	8
GLAVA IV. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE	8
DIO TREĆI UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU I UGOVOR O POVEZANOM PUTNOM ARANŽMANU	10
GLAVA I. PODRUČJE PRIMJENE	10
GLAVA II. OBVEZE U VEZI S INFORMIRANJEM I SADRŽAJ UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU	10
GLAVA III. IZMJENE UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA	13
GLAVA IV. IZVRŠENJE PAKET-ARANŽMANA	15
GLAVA V. SNIŽENJE CIJENE I NAKNADA ŠTETE	16
GLAVA VI. ZAŠTITA U SLUČAJU NESOLVENTNOSTI	18
GLAVA VII. POVEZANI PUTNI ARANŽMANI	19
GLAVA VIII. OPĆE ODREDBE	20
DIO ČETVRTI USLUGE TURISTIČKE AGENCIJE KOJE PRUŽAJU DRUGE PRAVNE I FIZIČKE OSOBE	21
GLAVA I. USLUGE KOJE PRUŽAJU DRUGE PRAVNE I FIZIČKE OSOBE	21
GLAVA II. IZUZEĆA OD PRIMJENE ZAKONA	22
DIO PETI USLUGE TURISTIČKOG VODIČA, VODITELJA PUTOVANJA, TURISTIČKOG ANIMATORA I TURISTIČKOG PREDSTAVNIKA	23
GLAVA I. TURISTIČKI VODIČ	23
GLAVA II. VODITELJ PUTOVANJA, TURISTIČKI ANIMATOR I TURISTIČKI PREDSTAVNIK	25
DIO ŠESTI TURISTIČKE USLUGE U POSEBNIM OBLICIMA TURISTIČKE PONUDE	26
GLAVA I. TURISTIČKE USLUGE U NAUTIČKOM TURIZMU	26
GLAVA II. TURISTIČKE USLUGE U ZDRAVSTVENOM TURIZMU	28
GLAVA III. TURISTIČKE USLUGE U KONGRESNOM TURIZMU	28
GLAVA IV. TURISTIČKE USLUGE AKTIVNOG I PUSTOLOVNOG TURIZMA	28
GLAVA V. TURISTIČKE USLUGE NA POLJOPRIVREDNOM GOSPODARSTVU, UZGAJALIŠTU VODENIH ORGANIZAMA, LOVIŠTU, U ŠUMI ŠUMOPOSJEDNIKA I U RIBOLOVNOM TURIZMU	30
GLAVA VI. USLUGE IZNAJMLJIVANJA VOZILA (RENT-A-CAR)	30
GLAVA VII. USLUGE TURISTIČKOG RONJENJA	31
DIO SEDMI USLUGE IZNAJMLJIVANJA OPREME ZA ŠPORT I REKREACIJU TURISTIMA	31
DIO OSMI SREDIŠNJA KONTAKTNA TOČKA I UPRAVNA SURADNJA	32
DIO DEVETI ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA	32
DIO DESETI NADZOR	32
DIO JEDANAESTI PREKRŠAJNE ODREDBE	34
DIO DVANAESTI PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	39
PRILOG I.	43
PRILOG II.	46

# 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 onlinesustavi 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 kada 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. prihvati 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
  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 brodice sukladno posebnim propisima.
- (2) Usluge iz stavka 1. točaka 1. – 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, njezinu 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 dužne su 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 istodobnu 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 istodobne 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 kojima se uređuje zaštita 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 koji može svojom odlukom odrediti predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave ili lučka uprava, neposredno putniku pružati sljedeće turističke usluge:

– sklapati ugovore o izletu

– obavljati 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 promocije ili prodaje usluga.

(5) U slučaju pružanja usluga iz stavka 3. podstavaka 1. – 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 jednu godinu radnog iskustva na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim sličnim poslovima u turizmu.

(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 ako 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«, na hrvatskom jeziku, a može ih istodobno naznačiti i na nekom drugom 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 na hrvatskom jeziku, a može ih istodobno objaviti i na nekom drugom 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
- osobni identifikacijski broj ili PDV identifikacijski 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 njegova 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 kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza, a može i samostalno obavljati prijevoz putnika ako je istodobno 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 kojima se uređuje pojedina vrsta 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, koji je vozač dužan dati na uvid osobi ovlaštenoj za nadzor prijevoza putnika.

#### Korištenje voditelja putovanja i turističkog vodiča

##### 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 voditelja putovanja, koji ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom.

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

#### 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
- o odredištu (destinaciji)

- o broju dnevnih obroka
- o sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza
- o planu putovanja
- o iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene
- o graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za izlet u inozemstvo
- o 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 na hrvatskom jeziku, a mogu biti istodobno napisane i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom 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, a da ih se ne 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) glavna obilježja usluga putovanja:

1. odredište/odredišta, plan putovanja i razdoblja boravka, s datumima te, ako je uključen smještaj, broj uključenih noćenja

2. sredstva, karakteristike 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) tvrtku i zemljopisnu adresu organizatora te, prema potrebi, i prodavatelja, kao i njihov telefonski broj i, prema potrebi, adresa e-pošte
- c) ukupnu cijenu 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) informaciju 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. – 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 pružiti standardne informacije.
- (4) Turistička agencija koja posreduje u sklapanju ugovora o paket-aranžmanu koji 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 ovoga članka se 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 istodobno 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 dužni su 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 nisu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu informirali 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 istodobno 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 istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana.
- (6) 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. – 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) o tome 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. – 3. ovoga članka moraju biti pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način.
- (5) Organizator je dužan pravodobno, 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.

Glede ispunjavanja obveza u vezi s informiranjem iz članaka 29. – 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:
- cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije
  - 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
  - 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, osim 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 koje od glavnih obilježja 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:
- prihvatiti predloženu izmjenu ili
  - 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:
- predloženim izmjenama iz stavka 2. ovoga članka i, prema potrebi, u skladu sa stavkom 5. ovoga članka, o njihovu utjecaju na cijenu paket-aranžmana
  - razumnom roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o svojoj odluci u skladu sa stavkom 2. ovoga članka
  - posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u roku iz točke b) ovoga stavka i
  - 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. – 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 razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.
- (4) Ako 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. – 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 određitu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određite.
- (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 za putovanja koja traju više od šest dana
2. sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana
3. 48 sati prije početka paket-aranžmana za 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 organizator 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 na to 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. – 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 razuman 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 aranžman 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. – 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. – 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) Ništete su odredbe ugovora o putovanju u paket-aranžmanu kojima se isključuje ili ograničuje odgovornost organizatora putovanja za štetu.

(2) Pravovaljana 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 propisano 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 ukrcaja 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 zahtijeva sniženje cijene iz glave III., IV. i V. ovoga dijela Zakona zastarijeva 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 prosljediti 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 više 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 društva za osiguranje 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 toj osnovi, 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 društvo za osiguranje 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 pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospijeca 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 društva za osiguranje odnosno banke te sadržavati podatke o osiguratelju – društvu za osiguranje odnosno banci s pripadajućim osobnim identifikacijskim brojem, adresom e-pošte i brojem telefona, 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 ako 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 kojih 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 glede jamčevine za slučaj nesolventnosti ako putniku pruži takvu jamčevinu u skladu s 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, koji ili koju 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 brojem telefona, 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 zbog 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 odredbe članka 50. – 52. i članci 98. i 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, među ostalim 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:

- 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
- putnik će moći ostvariti korist od zaštite u slučaju nesolventnosti u skladu s 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 ispuní zahtjeve navedene u članku 55. ovoga Zakona i stavcima 1. i 2. ovoga članka, u odnosu na usluge putovanja obuhvaćene povezanim putnim aranžmanom primjenjuju se prava i obveze iz članka 34. i članka 37. – 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 sklapanja 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 članka 39. – 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 pridonijela 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 ili trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman dužan je u svakom slučaju, 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 navesti 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 njemu 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 drugim prostorima uz suglasnost nositelja prava korištenja toga prostora.

(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. – 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, imati normativ 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, osim podataka propisanih posebnim propisima kojima se uređuje 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 štíćenike 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 kojima se uređuje sustav odgoja i obrazovanja, a u skladu s nastavnim programima ili kurikulumima.

(5) Promidžba i predstavljanje putovanja iz stavaka 1. – 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 kojima se regulira 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 (mladeškog) turizma i turističke kulture mladih, u svojim poslovnim prostorima, za svoje članove i članove međunarodnih udruga omladinskog (mladeškog) 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 članka 20. – 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 članka 20. – 60. ovoga Zakona.

Usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, vodama i u šumi šumoposjednika

#### Članak 66.

Poljoprivrednik može pružati pojedine usluge turističke agencije na poljoprivrednom gospodarstvu, ovlaštenik za akvakulturu na uzgajalištu vodenih organizama, ovlaštenik za ribolov na vodama, 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, na području kojim upravljaju, bez osnivanja turističke agencije, sukladno odredbama ovoga Zakona koje se odnose na turističku agenciju.

(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, sukladno odredbama ovoga Zakona koje se odnose na turističku agenciju.

## 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 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.

## 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 izvanškolsku 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, uz prethodno mišljenje ministra nadležnog za obrazovanje.
- (2) Odgovarajuća visoka učilišta iz stavka 1. ovoga članka su ona koja izvode najmanje stručni ili sveučilišni studij na preddiplomskoj razini 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, uz prethodno mišljenje ministra nadležnog za obrazovanje, 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 iz članka 71. stavka 1. ovoga Zakona 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 ako 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 ako 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. (NN [25/19](#))

(1) Turistički vodič za pružanje usluga turističkog vodiča 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 nadležnom područnom uredu turističke inspekcije središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove i nadležnoj ispostavi područnog ureda središnjeg tijela državne uprave nadležnog za porezni sustav.

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

## Sadržaj rješenja

## Članak 74.

Rješenje o odobrenju iz članka 73. stavka 1. ovoga Zakona 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 75.

(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 ako 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 njezina izdavanja i uporabe.

## 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 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 predavljanju turističke agencije

Članak 81.

- (1) Turistički predstavnik je osoba koja u odredištima putovanja predavlja turističku agenciju koja organizira putovanje (paket-aranžman) pred davateljima usluga i klijentima.
- (2) Ugovor o turističkom predavljanju 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 predavljanju turističke agencije s turističkim predstavnikom dužna je pisano izvijestiti davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama.

Ovlaštenja i poslovi turističkog predavnika

Članak 82.

(1) Ovlaštenja i poslovi turističkog predavnika su:

1. štiti interese i prava putnika i organizatora putovanja kod davatelja usluga
2. pružati obavijesti i upute putnicima kod izvršenja programa putovanja i dodatnih usluga
3. u ime i za račun organizatora putovanja za korisnike paket-aranžmana pribavlja 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 ribolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika, usluge iznajmljivanja vozila (rent-a-car) i usluge turističkog ronjenja.

### **GLAVA I. TURISTIČKE USLUGE U NAUČKOM 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, prihvat i smještaj plovnih objekata s turistima – nautičarima ili bez turista – nautičara koji borave na njima
2. usluge čartera – usluge korištenja plovnih objekata s posadom ili bez posade, s pružanjem ili bez pružanja usluge smještaja i/ili prehrane, radi odmora, rekreacije i krstarenja nautičara
3. organiziranje putovanja u paket-aranžmanu ili izleta na plovnim objektima nautičkog turizma
4. prihvat, čuvanje i održavanje plovnih objekata na vezu u moru i na 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, a minimalne uvjete koji se odnose na ribarska plovila kao plovnih objekata nautičkog turizma uz prethodno mišljenje ministra nadležnog za ribarstvo.



## Rješenje za pružanje usluga u nautičkom turizmu

Članak 87. (NN [25/19](#))

- (1) Pravna ili fizička osoba iz članka 5. stavka 1. ovoga Zakona i javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjima mogu pružati turističke usluge u marini i drugim objektima za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata te na plovnim objektima nautičkog turizma ako ishode 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 iz stavka 1. ovoga članka, utvrđuje rješenjem ispunjavanje minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju marina.
- (3) Nadležni ured prema mjestu pružanja usluge, na zahtjev pravne ili fizičke osobe iz stavka 1. ovoga članka, 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 iz stavka 1. ovoga članka koja ima koncesiju za korištenje marine i drugog objekta za pružanje usluga veza i smještaja plovnih objekata nautičkog turizma, ako je ona potrebna u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju koncesije na pomorskom dobru.
- (5) Nadležni ured prema mjestu upisa plovnog objekta ili prema mjestu pružanja usluge, na zahtjev pravne ili fizičke osobe iz stavka 1. ovoga članka, utvrđuje rješenjem ispunjavanje uvjeta za vrstu plovnog objekta nautičkog turizma.
- (6) Izvršna rješenja iz stavaka 2., 3. i 5. ovoga članka dostavljaju se nadležnom područnom uredu turističke inspekcije središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove i nadležnoj ispostavi područnog ureda središnjeg tijela državne uprave nadležnog za porezni sustav.
- (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 može pokrenuti upravni spor.
- (11) Pravne i fizičke osobe iz stavka 1. ovoga članka 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 s posadom 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) Ako 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 se postupku 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 njihovu vrstu i kategoriju.
- (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 plovnih objekata odnosno vrstu plovnog objekta nautičkog turizma.

Prestanak važenja rješenja za pružanje usluga u nautičkom turizmu

Članak 89. (NN [25/19](#))

- (1) Rješenje iz članka 87. stavaka 2. i 3. ovoga Zakona ukinut će se 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, ako je ona potrebna za pružanje usluga.
- (2) Rješenje iz članka 87. stavka 5. ovoga Zakona ukinut će se rješenjem u slučaju odjave poslovanja, danom navedenim u odjavi ili danom podnošenja odjave nadležnom uredu, ako je u odjavi naveden datum unatrag.
- (3) Rješenja iz stavaka 1. i 2. ovoga članka donosi Ministarstvo odnosno nadležni ured i po izvršnosti upisuje ih u Središnji registar i dostavlja nadležnom područnom uredu turističke inspekcije središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove i nadležnoj ispostavi područnog ureda središnjeg tijela državne uprave nadležnog za porezni sustav.

- (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 članka 20. – 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 istodobno 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 i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, 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 njihova 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, koje 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, koja su odobrila nadležna državna tijela odnosno institucije u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi.

(7) Stručno povjerenstvo iz stavka 4. ovoga članka čini 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. stavka 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, UZGAJALIŠTU VODENIH ORGANIZAMA, LOVIŠTU, U ŠUMI ŠUMOPOSJEDNIKA I U RIBOLOVNOM TURIZMU**

Uvjeti za pružanje turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu, u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu

### **Članak 94.**

- (1) Turističke usluge radi odmora i rekreacije turista mogu se pružati na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, vodama, lovištu i u šumi šumoposjednika upisanim u upisnik u skladu s propisima iz područja poljoprivrede, akvakulture, ribarstva odnosno šumarstva.
- (2) Turističke usluge iz stavka 1. ovoga članka su poljoprivredne, šumarske, ribarske, edukativne i slične aktivnosti:
- omogućavanje sudjelovanja u poljoprivrednim aktivnostima kao što su: berba voća i povrća, ubiranje ljetine i slično
  - omogućavanje sudjelovanja u aktivnostima akvakulture kao što su: hranidba vodenih organizama, čišćenje uzgojnih instalacija, izlov vodenih organizama, prezentacija uzgoja vodenih organizama i slično
  - lov i ribolov te prezentacija načina lova i ribolova
  - vožnja kočijom, čamcem, biciklom, jahanje, pješaćenje 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, akvakulturu, tradicijske obrte i slično
  - prezentacija poljoprivrednog gospodarstva, lovišta i šuma te prirodnih i kulturnih vrijednosti u okviru njih
  - posjeti etnozbirdama 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 3. ovoga članka mogu se pružati za najviše 50 turista istodobno.
- (5) Turističke usluge iz stavka 2. podstavka 5. 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 kojima se uređuje sigurnost prometa na cestama.
- (3) Pružatelj usluga iz stavka 2. ovoga članka dužan je:
1. imati registriranu djelatnost najma vozila (rent-a-car)
  2. sva vozila registrirati i osigurati sukladno posebnim propisima kojima se regulira registracija i osiguranje, uključujući osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja prilikom 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 ako 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 parkirališna 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 ih 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 probnih urona i tečajeva ronjenja
4. prijevoz turista ronioca na ronilačku lokaciju
5. prihvata, 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 i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima na svom području, registrirane za obavljanje podvodnih aktivnosti, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom i drugim posebnim propisima kojima se regulira obavljanje podvodne aktivnosti.

(4) Na pružanje usluga turističkog ronjenja iz stavka 2. točaka 1. – 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. 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 dobivanjem informacija radi razjašnjenja je li 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 taj 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 kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

## DIO DESETI NADZOR

Ovlaštenja za provođenje upravnog i inspeksijskog nadzora

### Članak 101.

- (1) Upravni nadzor nad primjenom ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona obavlja Ministarstvo.
- (2) Inspeksijski 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 doneseno 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 obavijenom 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 ispuni 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 odredaba 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., 3. i 7., članka 110. stavka 1. točaka 1., 2. i 3. i članka 111. stavka 1. točaka 1. – 5. ovoga Zakona te u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja.

## Zabrana pružanja usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana

Članak 103. (NN [25/19](#))

(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. – 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 središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove, a rješava je nadležna unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu toga tijela.

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

## Zabrana pružanja usluga turističkog vodiča

Članak 104. (NN [25/19](#))

(1) U provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu turistički inspektor usmenim će rješenjem zabraniti 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 odredbi 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 kojima se uređuje 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 stranki u pisanom obliku, a najkasnije u roku od osam dana od dana njegova donošenja.
- (4) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka podnosi se središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove, a rješava je nadležna unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu toga tijela.
- (5) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

#### Zabrana daljnjeg pružanja usluga u turizmu

##### Članak 105. (NN [25/19](#))

- (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 stranki 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 dužan je donijeti i otpremiti stranki prvi radni dan nakon što su prestale okolnosti koje su ga sprječavale u donošenju i otpremi 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 središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove, a rješava je nadležna unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu toga tijela.
- (5) Ako je pravna ili fizička osoba otklonila nedostatke utvrđene rješenjem iz stavka 1. ovoga članka ili je zbog 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. (NN [25/19](#))

- (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 i 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 središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove, a rješava je nadležna unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu toga tijela.
- (5) Ako je pravna ili fizička osoba otklonila nedostatke utvrđene rješenjem iz stavka 1. ovoga članka ili je zbog 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 5000,00 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 pruži putniku informacije navedene u članku 29. stavku 1. ovoga Zakona ako su one relevantne za odgovarajuće usluge putovanja koje nudi (članak 29. stavak 3.)

3. u svojstvu posrednika u sklapanju ugovora o paket-aranžmanu koji 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 informacije iz članka 29. stavaka 1. – 4. ovoga Zakona nije pružio na jasan, razumljiv i lako uočljiv način ili, kada se one 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 izmijeni 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-aranžmane 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. – 3. toga članka nisu pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način (članak 32. stavci 1. – 4.)

10. kao organizator paket-aranžmana, prije početka paket-aranžmana, pravodobno 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 paket-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. – 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 prosljedio organizatoru (članak 48. stavak 1.)
17. kao organizator paket-aranžmana putniku u poteškoćama ne pruži bez nepotrebnog odgađanja primjerenu pomoć, među ostalim 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 daljnjske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana (članak 49. stavak 1.)
18. kao organizator paket-aranžmana ne osigura, sukladno članku 50. stavcima 1. i 4. ovoga Zakona, za svaki paket-aranžman jamčevinu kod društva za osiguranje 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 toj osnovi, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora ako je ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu uključen prijevoz putnika (članak 50. stavci 1. i 4.)
19. ugovor ili potvrda iz članka 31. ovoga Zakona ne sadržava podatke iz članka 50. stavka 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. stavcima 1. – 3. ovoga Zakona (članak 51. stavci 1. – 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 brojem telefona, 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 društva za osiguranje 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 zbog 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 pansionskih obroka ili organizira prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike bez angažiranja turističke agencije, osim u slučaju iz članka 91. stavka 4. ovoga Zakona, ili omogućiti 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, uzgajalištu vodenih organizama, vodama, 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. – 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 a da korisnike usluga nije 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 3000,00 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 2000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1500,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 3. ovoga članka.

#### Članak 108.

- (1) Novčanom kaznom od 3000,00 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 a da nema 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. stavcima 3. i 4. ovoga Zakona ili pružaju usluge koje nisu obuhvaćene člankom 15. stavcima 3. i 4. ovoga Zakona ili na mjestima izvan poslovnice nemaju odgovarajući natpis (članak 15. stavci 2. – 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 (članak 78.).
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 2500,00 do 8000,00 kuna.
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. točaka 1. – 5. ovoga članka kaznit će se i voditelj poslova novčanom kaznom od 2000,00 do 5000,00 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 6000,00 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 1500,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi i voditelju poslova u iznosu od 1000,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

#### Članak 109.

(1) Novčanom kaznom od 2500,00 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. ne omogući korisniku usluge podnošenje pisanih prigovora u svojim poslovnim prostorijama ili bez odgađanja pisanim putem ne potvrdi 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.)
3. nema zaposlenog voditelja poslova u punom radnom vremenu ili duže od šest mjeseci u tri godine koristi vršitelj poslova kao voditelja poslova suprotno članku 17. stavku 2. ovoga Zakona (članak 16. i članak 17. stavak 2.)
4. 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.)
5. 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.)
6. 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.)
7. ne objavi na svojim mrežnim stranicama podatke sukladno članku 21. ovoga Zakona (članak 21.)
8. ne čuva, kao poslovnu tajnu, sve što je saznao 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 2000,00 do 5000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. točaka 1. – 9. ovoga članka kaznit će se i voditelj poslova novčanom kaznom od 1500,00 do 4000,00 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 5000,00 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 1250,00 kuna, odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1000,00 kuna, a voditelju poslova u iznosu od 750,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

#### Članak 110.

(1) Novčanom kaznom od 2000,00 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 osam dana od početka pružanja usluga sukladno članku 13. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona ili ne prijavi svaku promjenu podataka u roku od osam 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 voditelja putovanja koji ispunjava propisane uvjete, za svaku grupu od 15 do 75 putnika, ili ako za razgledavanje zaštićenih cjelina (lokaliteta) ne koristi usluge turističkog vodiča odnosno osobe iz članka 69. stavka 5. ovoga Zakona (članak 24.)
3. za pružanje usluga turističkog vodiča koristi osobu koja nije ovlašten turistički vodič (članak 77.)
4. za pružanje usluga voditelja 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 voditelj poslova novčanom kaznom od 1000,00 do 2000,00 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 4000,00 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 1000,00 kuna, odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 750,00 kuna, a voditelju poslova u iznosu od 500,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 4. ovoga članka.

#### Članak 111.

(1) Novčanom kaznom od 2000,00 do 8000,00 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 kojima se uređuje 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 (članak 75. stavak 1.)

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, uzgajalištu vodenih organizama, vodama, 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. – 5.).

(2) U slučaju ponavljanja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizička osoba kaznit će se novčanom kaznom od 4000,00 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 1000,00 kuna, osim u slučaju iz stavka 2. ovoga članka.

#### Članak 112.

(1) Novčanom kaznom od 1200,00 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 75. 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 2400,00 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. 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. 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«, br. 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. 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 kojima 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. 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.

Pravilnike iz članka 11. stavka 3., članka 19. stavka 4., članka 70. stavaka 4. i 5., članka 71. stavka 6., članka 75. 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. 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 koji vodi nadležni ured.

(3) Do uspostave Središnjeg registra na mrežnim stranicama Ministarstva objavljivat 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 prijave.

Započeti postupci

## Članak 121.

Postupci započeti do stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (»Narodne novine«, br. 68/07., 88/10., 30/14. i 152/14.) i propisa donesenih na temelju toga 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. i 152/14.) i propis donesen na temelju Zakona o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija (»Narodne novine«, br. 82/15.), i to:

- [1. Pravilnik o upisniku turističkih vodiča \(»Narodne novine«, br. 50/08.\)](#)
- [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 \(»Narodne novine«, br. 50/08.\)](#)
- [5. Pravilnik o vrstama i kategorijama plovniha objekata nautičkog turizma \(»Narodne novine«, br. 69/08., 83/09. i 49/15.\)](#)
- [6. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma \(»Narodne novine«, br. 72/08.\)](#)
- [7. Pravilnik o popisu turističkih cjelina \(lokaliteta\) po županijama \(»Narodne novine«, br. 76/08.\)](#)
- [8. Pravilnik o priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija iz područja turizma \(»Narodne novine«, br. 7/16.\), osim u dijelu koji se odnosi na reguliranu profesiju – turistički pratitelj.](#)

## Članak 123.

(1) Do stupanja na snagu članka 7. točaka 2. – 5. ovoga Zakona paket-aranžmanom (paušalno putovanje) smatra se unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dviju pojedinačnih usluga 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 društva za osiguranje 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 društvu za osiguranje.

(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. – 21. ovoga Zakona novčanom kaznom od 5000,00 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 društva za osiguranje 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 društvu za osiguranje (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 3000,00 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 2000,00 kuna, a odgovornoj osobi u pravnoj osobi u iznosu od 1500,00 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«, br. 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., osim članka 7. točaka 1. – 16., članka 8. i 9., članka 26. – 53., članka 55. – 60., članka 98., 99. i 103. i članka 107. stavka 1. točaka 1. – 21. i točaka 23., 24. i 25. koji stupaju na snagu 1. srpnja 2018.

## Prijelazne i završne odredbe iz NN 25/19

## Članak 8.

Ovaj Zakon objavit će se u »Narodnim novinama«, a stupa na snagu 1. travnja 2019.

**PRILOG I.****Dio A****Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket-aranžmanu kad je moguća upotreba poveznica**

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-aranžmane. Turistička agencija (ime, naziv) / turističke agencije (ime, naziv) u cijelosti je odgovorna / su 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 nesolventne.

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 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.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena 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 pridržuje 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, oštetu.
- 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 koja 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) ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili društvo za osiguranje]. 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 odgovorna / su 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 nesolventne.

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 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.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena 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 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 koja 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) ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili društvo za osiguranje]. 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 pruža 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 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 jedan 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.

– Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena 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 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 koja 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. Turistička agencija XY (ime, naziv) ugovorila je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili društvo za osiguranje]. 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 mrežnim stranicama za rezervacije naše turističke agencije / mrežnim 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 je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva (ime, naziv) [subjekt koji pruža zaštitu u slučaju nesolventnosti, npr. banka ili društvo za osiguranje].

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 putnik nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja 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 mrežnim stranicama za rezervacije naše turističke agencije / mrežnim 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 društvo za osiguranje].

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].

### Dio C

#### **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 istodobnu fizičku prisutnost trgovca (koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu) i putnika**

Ako putnik nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja 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 društvo za osiguranje].

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).

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

### 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) 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 društvo za osiguranje].

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].

## 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) 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 društvo za osiguranje].

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].