

Vodič za ugostitelje i pružatelje ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu te za korisnike tih usluga

1. Uvod

Zakonom o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“, broj: 130/17.) i Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Narodne novine“, broj: 99/18.) donesene su velike novosti u pogledu ovlaštenja turističkog inspektora, jer se uvodi primjena načela oportuniteta.

Načelo oportuniteta znači da 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 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.

Radi ispunjenja ove obveze turistički inspektor će nadziranoj osobi izdati pisanu naredbu u sklopu zapisnika o obavljenom inspekcijskom nadzoru u kojoj će točno odrediti obvezu i rok za izvršenje, a ovisno o prirodi obveze.

Ako nadzirana osoba ne postupi na jedan od opisanih načina, odnosno ne ispuni preuzetu obvezu u određenom roku iz naredbe, 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.

Načelo oportuniteta se ne primjenjuje u svim slučajevima kada je **propisana upravna mjera zabrane**, u svim slučajevima **ponavljanja istog prekršaja u istom objektu**, te u slučajevima utvrđenja u cit. Zakonu **taksativno navedenih prekršaja**.

2. UVJETI U POSLOVANJU PRAVNIH I FIZIČKIH OSOBA KOJE NADZIRE TURISTIČKA INSPEKCIJA

2.1. Uvjeti koje nadzire turistička inspekcija kod ugostitelja i drugih pružatelja ugostiteljskih usluga

2.1.1. Turistički inspektor temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Narodne novine“, br. 85/15, 121/16, 99/18. i 25/19.) prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora poslovanja ugostiteljskog objekta, utvrđuje da li:

1. je trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik registriran za obavljanje ugostiteljske djelatnosti;
2. je ugostitelj ishodio rješenje nadležnog ureda kojim se utvrđuje da su ispunjeni minimalni uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“, odnosno da li su ispunjeni minimalni uvjeti odnosno uvjeti za kategoriju za ugostiteljske objekte iz skupine „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“ za one koji se kategoriziraju, odnosno da li je ishodio rješenje Ministarstva turizma kojim se utvrđuje da su ispunjeni uvjeti za vrstu i kategoriju ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ i „Kampovi“, te ukoliko pruža ugostiteljske usluge na otvorenom, da li je ishodio rješenje za pružanje ugostiteljskih usluga na otvorenom/terasi;
3. je na ulazu u ugostiteljski objekt odnosno u ulazu ugostiteljskog objekta smještenog u građevini zaštićenoj kao kulturno dobro, vidno istaknuto na propisani način, natpis s oznakom vrste ugostiteljskog objekta, odnosno vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, oznake kvalitete utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva turizma **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**,
4. je na ulazu u objekt vidno istaknuta obavijest o radnom vremenu, radnim odnosno neradnim danima, te da li se pridržava istaknutog radnog vremena **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
5. se ugostitelj pridržava propisanog radnog vremena **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
6. je utvrđen kućni red u ugostiteljskim objektima za smještaj i istaknut na recepciji, te izvadak iz kućnog reda istaknut u svim sobama i apartmanima **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
7. je ugostitelj utvrdio normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pruža li usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima, da li je normativ za vrijeme rada u ugostiteljskom objektu, te da li je na zahtjev normativ predočio gostu **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
8. je ugostitelj vidno istaknuo cijene usluga koje nudi na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku, na način dostupan gostima, a kod pružanja usluga smještaja da li je u cjenicima istaknuo i iznos boravišne pristojbe, te da li je cjenike (jelovnike i/ili karte pića) stavio na raspolaganje

gostima u dovoljnom broju primjeraka. Također, u ugostiteljskim objektima iz skupine „Restorani“ i „Barovi“, u kojima se gostima nude topla i hladna jela, utvrđuje da li su jelovnici i karte pića izloženi na ulazu ugostiteljskog objekta na prikladan način, da li su u jelovniku navedena jela i slastice, a u karti pića, pića i napici, te njihove cijene s porezom, da li su jelovnik i karta pića ispisani na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku, da li se jelovnik i karta pića obavezno stavljaju na uvid gostu prije preuzimanja narudžbe, te da li se jela, slastice, pića i napici, navedeni u jelovniku i karti pića uslužuju, ako ih gost zahtjeva **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**

9. se ugostitelj pridržava istaknutih cijena **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
10. ugostitelj izdaje gostu čitljiv i točan račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu s naznakom vrste, količine i cijene pruženih usluga, odnosno odobrenog popusta, te da li kod pružanja usluga smještaja navodi u računu i iznos boravišne pristojbe ili račun za pružene usluge gostu, u slučaju kada je gost koristio ugostiteljske usluge putem turističke agencije ili drugog naručitelja usluge, ne izda turističkoj agenciji ili drugom naručitelju usluge **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
11. ugostitelj onemogućuje iznošenje pića i napitaka radi konzumiranja izvan zatvorenih prostora ugostiteljskog objekta iz skupine „Barovi“ koji ispunjavaju uvjete za rad noću (noćni klub, noćni bar, disco klub) i rade od 21,00 do 6,00 sati **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
12. ugostitelj na propisani način vodi knjigu gostiju u ugostiteljskom objektu za smještaj **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
13. ugostitelj omogućuje gostu podnošenje pisanih prigovora u ugostiteljskom objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrđuje njegov primitak, da li omogućuje gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, da li je u ugostiteljskom objektu vidljivo istaknuo obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, da li je u pisanom obliku odgovorio na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, te da li vodi i čuva evidenciju prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
14. su u ugostiteljskom objektu za smještaj osigurani gosti od posljedica nesretnog slučaja **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
15. je ugostitelj pisanim putem obavijestio nadležni ured odnosno Ministarstvo turizma o trajnom prestanku obavljanja djelatnosti u ugostiteljskom objektu, u roku od osam dana od nastale promjene **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
16. je ugostitelj, koji u ugostiteljskom objektu pruža usluge turistima, uz naziv vrste ugostiteljskog objekta, istaknuo i oznaku da se u tom objektu pružaju usluge turistima **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
17. prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u komercijalnom poslovanju, ugostitelj koristi oznaku propisane vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog

standarda, odnosno oznake kvalitete koja je utvrđena rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva turizma **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

18. ugostitelj pruža ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda odnosno Ministarstva turizma **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**

19. se prema gostu odnosi uljudno, korektno i profesionalno **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

20. ispunjava uvjete odgovarajućeg stupnja i vrste obrazovanja, stručne osposobljenosti ili majstorskog ispita, potrebnih za obavljanje ugostiteljske djelatnosti ovisno o vrstama ugostiteljskih objekata odnosno da li ima zaposlenu osobu koja ispunjava te uvjete **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**

21. ugostitelj uslužuje, odnosno dopušta konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol u ugostiteljskom objektu osobama mlađim od 18 godina, da li je na vidljivom mjestu u ugostiteljskom objektu istaknuo oznaku o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol osobama mlađim od 18 godina, te da li uslužuje alkoholna pića u ugostiteljskom objektu u određenom razdoblju tijekom dana, ukoliko je to zabranilo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

22. ugostiteljski objekt ispunjava minimalne uvjete propisane za određenu vrstu, a za objekte koji se kategoriziraju i uvjete za kategoriju, te uvjete utvrđenog posebnog standarda, odnosno oznake kvalitete **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**

23. ugostitelj koji povremeno (za vrijeme trajanja manifestacija, sajмова, prigodnih priredbi i slično) pruža ugostiteljske usluge izvan svog ugostiteljskog objekta, iste pruža sukladno već ishodenom rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma, uz odobrenje jedinice lokalne samouprave **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);** i

24. ugostitelj obavlja ugostiteljsku djelatnost sukladno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma kojim se utvrđuju minimalni uvjeti, kojima se utvrđuju uvjeti za kategoriju, te kojim se utvrđuju uvjeti za posebni standard i oznaku kvalitete **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani daljnjeg obavljanja ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma.

2.1.2. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu (iznajmljivača), utvrđuje da li:

1. je iznajmljivač ishodio rješenje nadležnog ureda o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu;

2. na ulazu u objekt ili u neposrednoj blizini, vidno istaknut na propisani način, natpis s oznakom vrste i kategorije te posebnog standarda objekta utvrđene rješenjem nadležnog ureda **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
3. u svakom objektu istaknuta naznaka vrste i kategorije objekta te posebnog standarda objekta, cijene usluga koje se nude, informacija o plaćanju boravišne pristojbe **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
4. se pružatelj usluga pridržava istaknutih cijena **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
5. su utvrđeni normativi namirnica, pića i napitaka za pojedino jelo, piće i napitak, ako se takve usluge pružaju, pružaju li se usluge po utvrđenim normativima, je li normativ za vrijeme rada u objektu, te je li na zahtjev normativ predložen gostu **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
6. se gostu izdaje čitljiv i točan račun s naznačenom vrstom, količinom i cijenom, odnosno odobrenim popustom pruženih usluga, za svaku pruženu uslugu, osim u slučaju ako račun za usluge pružene gostu, ne izda turistička agencija **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
7. se vodi popis gostiju na propisani način, osim u slučaju ako popis gostiju vodi turistička agencija **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
8. se gostu omogućuje podnošenje pisanih prigovora u objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrđuje njegov primitak, omogućuje li gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u objektu vidljivo istaknuta obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, je li u pisanom obliku odgovoreno na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, te vodi li se i čuva evidencija prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
9. se pružaju ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
10. se prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u promidžbenim materijalima koristi oznaka propisane vrste i kategorije objekta te posebnog standarda koja je utvrđena rješenjem nadležnog ureda, odnosno prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga s poreznim obveznicama iz Europske unije ističe li porezni broj, odnosno PDV identifikacijski broj **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
11. se uslužuje, odnosno dopušta konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol u objektu osobama mlađim od 18 godina, je li na vidljivom mjestu u objektu istaknuta oznaka o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol osobama mlađim od 18 godina **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
12. iznajmljivač neposredno ili putem drugih osoba koje nisu registrirane za posredovanje u prodaji usluga smještaja, nudi i prodaje svoje usluge smještaja u sobama, apartmanima, kućama za odmor, kampovima/kamp odmorištima i objektima za robinzonski smještaj, kao i usluge doručka, izvan svog objekta, osim na prostorima, pod uvjetima i na način koji je svojom

odlukom propisalo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

13. iznajmljivač pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor, kojih je vlasnik, u više od 10 soba, odnosno 20 kreveta, u koji broj se ne ubrajaju pomoćni kreveti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani daljnjeg obavljanja ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma;

14. iznajmljivač pruža usluge smještaja u kampu i/ili kamp-odmorištu, organiziranom na zemljištu kojeg je vlasnik, u više od 10 smještajnih jedinica, odnosno za više od 30 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca u dobi do 12 godina **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;

15. iznajmljivač pruža usluge smještaja u objektu za robinzonski smještaj u više od 10 smještajnih jedinica, odnosno za više od 30 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca u dobi do 12 godina **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;

16. iznajmljivač pruža usluge doručka, osobama koje nisu gosti kojima pruža usluge smještaja **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;

17. iznajmljivač pruža usluge smještaja u kampu i/ili kamp-odmorištu i u objektu za robinzonski smještaj u smještajnom kapacitetu većem od 10 smještajnih jedinica, odnosno za više od 30 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca u dobi do 12 godina **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;

18. su u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);** i

19. su u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni uvjeti za posebni standard **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.1.3. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, utvrđuje da li:

1. obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo upisano u Upisnik poljoprivrednika kao obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo;

2. je pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, nositelj ili član obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva, ishodio rješenje nadležnog ureda o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu;
3. na ulazu u objekt ili u neposrednoj blizini, vidno istaknut na propisani način, natpis s oznakom vrste i kategorije objekta utvrđene rješenjem nadležnog ureda **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
4. u svakom objektu istaknuta naznaka vrste i kategorije objekta te posebnog standarda objekta, cijene usluga koje se nude, informacija o plaćanju boravišne pristojbe **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
5. se pružatelj usluga pridržava istaknutih cijena **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
6. je pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu na ulazu u objekt u kojem pruža ugostiteljske usluge vidno istaknuo obavijest o radnom vremenu, radnim odnosno neradnim danima, je li istaknuta obavijest u skladu s odlukom predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave, te pridržava li se istaknutog radnog vremena **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
7. su utvrđeni normativi namirnica, pića i napitaka za pojedino jelo, piće i napitak, ako se takve usluge pružaju, pružaju li se usluge po utvrđenim normativima, je li normativ za vrijeme rada u objektu, te je li na zahtjev normativ predložen gostu **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
8. se gostu izdaje čitljiv i točan račun s naznačenom vrstom, količinom i cijenom, odnosno odobrenim popustom pruženih usluga, za svaku pruženu uslugu, osim u slučaju ako račun za usluge pružene gostu, ne izda turistička agencija **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
9. se vodi popis gostiju na propisani način, osim u slučaju ako popis gostiju vodi turistička agencija **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
10. se gostu omogućuje podnošenje pisanih prigovora u objektu i bez odgađanja pisanim putem potvrđuje njegov primitak, omogućuje li gostu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u objektu vidljivo istaknuta obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, je li u pisanom obliku odgovoreno na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, te vodi li se i čuva evidencija prigovora gostiju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
11. se pružaju ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
12. se prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u promidžbenim materijalima koristi oznaka propisane vrste i kategorije objekta te posebnog standarda koja je utvrđena rješenjem nadležnog ureda, odnosno prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga s poreznim obveznicima iz Europske unije ističe porezni broj, odnosno PDV identifikacijski broj **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;

13. se uslužuje, odnosno dopušta konzumiranje alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol u objektu osobama mlađim od 18 godina, je li na vidljivom mjestu u objektu istaknuta oznaka o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića, drugih pića i/ili napitaka koji sadrže alkohol osobama mlađim od 18 godina **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
14. nositelj ili član obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva pruža usluge pripremanja i usluživanja jela, pića i napitaka iz pretežito vlastite proizvodnje, usluživanja (kušanja) mošta, vina, voćnih vina, drugih proizvoda od vina i voćnih vina, jakih alkoholnih i alkoholnih pića te domaćih narezaka iz vlastite proizvodnje, pruža usluge smještaja u sobama, apartmanima, ruralnim kućama za odmor, objektima za robinzonski smještaj i kampovima/kamp odmorištima, kao i usluge doručka, polupansiona ili punog pansiona, a da su pri tome ispunjeni uvjeti propisani posebnim propisima o hrani **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;**
15. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu istodobno priprema i uslužuje jela, pića i napitke iz pretežito vlastite proizvodnje za više od 80 gostiju (izletnika) istodobno **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;**
16. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu istodobno, uslužuje mošt, vino, voćno vino, druge proizvode od vina i voćnih vina, jaka alkoholna i alkoholna pića, te domaće nereske iz vlastite proizvodnje u uređenom dijelu stambenog ili gospodarskog objekta, u zatvorenom, natkrivenom ili na otvorenom prostoru za više od 80 gostiju (izletnika) istodobno **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;**
17. pružatelj ugostiteljskih usluga na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu, ruralnoj kući za odmor u više od 10 soba, odnosno za više od 20 gostiju istodobno, u koji broj se ne ubrajaju pomoćni kreveti, i/ili usluge smještaja u objektu za robinzonski smještaj i/ili usluge smještaja u kampu i/ili kamp-odmorištu u više od 20 smještajnih jedinica, odnosno za više od 60 gostiju istodobno, u koji broj se ne ubrajaju djeca do 12 godina starosti, te da li je gostima omogućeno korištenje usluge pripremanja i usluživanja jela, pića i napitaka (doručak ili polupansion ili puni pansion) iz pretežito vlastite proizvodnje **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;**
18. su jela, pića i napici koji se uslužuju na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu uobičajeni za kraj u kojem se nalazi obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**

- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda;**
19. su u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
20. su u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni uvjete za posebni standard **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
21. se ugostiteljske usluge pružaju za više od 80 osoba (izletnika) radi organiziranja prigodnih tradicijskih proslava i manifestacija više od 10 puta tijekom kalendarske godine ili bez prethodne obavijesti mjesno nadležnoj službi turističke inspekcije Ministarstva turizma, tri dana prije započinjanja pružanja navedenih usluga **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);** i
- **turistički inspektor će donijeti upravno rješenje o zabrani pružanja ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda.**

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu u najnižem iznosu od 2.500,00 i najvišem iznosu od 30.000,00 kuna, za odgovornu osobu u pravnoj osobi u najnižem iznosu od 2.000,00 i najvišem iznosu od 10.000,00 kuna, za fizičku osobu - obrtnika u najnižem iznosu od 2.500,00 i najvišem iznosu od 30.000,00 kuna, te za fizičku osobu u najnižem iznosu od 1.500,00 kuna i najvišem iznosu od 10.000,00 kuna.

U slučaju ponavljanja pojedinih prekršaja u istom ugostiteljskom objektu, tada su novčane kazne za pravnu osobu i fizičku osobu-obrtnika propisane u najnižem iznosu od 5.000,00 i najvišem iznosu od 90.000,00 kuna, a za fizičku osobu u najnižem iznosu od 4.000,00 i najvišem iznosu od 20.000,00 kuna.

Turistički inspektor može za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti prekršitelju novčanu kaznu u najnižem iznosu od 750,00 kuna i najvišem iznosu od 2.000,00 kuna, osim u slučaju ponavljanja istih prekršaja.

2.2. Uvjeti koje nadzire turistička inspekcija kod pružatelja usluga u turizmu

2.2.1. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora kod pružatelja usluga u turizmu, a to su:

- trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici, sa sjedištem u RH ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, koji su registrirani za pružanje usluga u turizmu i koji ispunjavaju propisane uvjete za pružanje tih usluga u turizmu;
- javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima i druge javne ustanove u okviru svoje osnovne djelatnosti, u skladu s aktom o osnivanju i statutom javne ustanove;
- zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i privatni zdravstveni radnici;
- ustanove u kulturi;

- 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;
- fizičke osobe – građani;
- državljani države koja nije država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji imaju prijavljeno prebivalište u Republici Hrvatskoj,

temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“, broj: 130/17. i 25/19., dalje u tekstu: Zakona) kontrolira sljedeće:

1. jesu li objavljeni uvjeti, sadržaj i cijena svake pojedine usluge na hrvatskom jeziku i pridržava li se pružatelj usluga tih uvjeta, sadržaja i cijena **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
2. je li za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdan račun, sukladno posebnim propisima koji uređuju izdavanje i čuvanje računa **(navedeni prekršaj procesuirala Ministarstvo financija);**
3. je li omogućeno korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrđen njegov primitak, je li omogućeno korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, je li u pisanom obliku odgovoreno na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, je li u poslovnim prostorijama i na mrežnim stranicama vidljivo istaknuta obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, te vodi li se i čuva pisana evidencija prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.2.2. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluge turističke agencije, osim naprijed navedenog, kontrolira i sljedeće:

1. je li registrirana kao trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica, koja može pružati usluge kao trgovac, organizator ili prodavatelj
2. je li prije početka pružanja usluga dostavljena Ministarstvu turizma 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 je li dostavio dokaze o istom, te je li svaku promjenu navedenih podataka prijavio i dostavio dokaze o istom u roku od osam dana od nastale promjene **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
3. je li u prostoru u kojem posluje i pruža svoje usluge uz istodobnu fizičku prisutnost korisnika usluga, poslovni prostor primjereno uređen za prijam korisnika usluga **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
4. da li djelatnici turističke agencije neposredno putniku pružaju usluge izvan poslovnice na mjestima koja nisu obuhvaćena odredbom članka 15. stavcima 3. i 4. ZPUT, ili pružaju usluge koje nisu obuhvaćene člankom 15. stavcima 3. i 4. Zakona ili na mjestima izvan poslovnice nije istaknut odgovarajući natpis koji sadrži tvrtku i sjedište turističke agencije **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
5. ima li turistička agencija zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu ili duže od šest mjeseci u tri godine koristi vršitelja poslova kao voditelja poslova u slučaju opravdane spriječenosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

Turistička inspekcija | Vodič za ugostitelje i pružatelje ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu te za korisnike tih usluga

6. je li 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 istaknut naziv tvrtke i sjedište turističke agencije **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
7. da li naznaku „turistička agencija“ ili „putnička agencija“ koristi na hrvatskom jeziku **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
8. je li na ulazu u poslovnicu vidno istaknuto radno vrijeme za rad s korisnicima usluga i pridržava li se istaknutog radnog vremena **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
9. je li u svim pisanim promidžbenim materijalima vezanim uz organizirana putovanja, kao i na svim poslovnim dokumentima ili mrežnim stranicama vidljivo naznačena tvrtka i sjedište turističke agencije na hrvatskom jeziku **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
10. jesu li na mrežnim stranicama najmanje na hrvatskom jeziku, neposredno i stalno dostupni putnicima objavljeni podaci o:
 - tvrtki i sjedištu
 - imenu i prezimenu voditelja poslova
 - svojstvu u kojem nastupa i ovlaštenjima koja ima
 - adresi e-pošte, broju telefona i telefaksa, radnom vremenu za rad s korisnicima u kojem je moguće uspostaviti izravan kontakt sa zaposlenicima turističke agencije
 - broju sudskog ili drugoga javnog registra u koji je turistička agencija upisana, te podacima o registru
 - osobnom identifikacijskom broju ili PDV identifikacijskom broju ako je obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost
 - nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije
 - jasnoj uputi o načinu podnošenja prigovora, odnosno o načinu na koji rješava potrošačke pritužbe
 - općim uvjetima poslovanja turističke agencije čije usluge prodaje i/ili za koje posreduje, na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima nudi svoje usluge**(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
11. čuva li kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i je li bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nekome priopćila njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao i imena njegovih suputnika **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
12. je li prijevoz putnika povjeren prijevozniku koji ima licenciju sukladno posebnim propisima koji uređuju pojedinu vrstu prijevoza, je li se prijevoz putnika u sklopu paket-aranžmana, izleta i turističkog transfera obavlja osobnim vozilom i drugim prijevoznim sredstvima, kao prijevoz za vlastite potrebe sukladno posebnim propisima kojima se uređuje pojedina vrsta prijevoza **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
13. je li turistička agencija, koja je organizirala putovanje (paket-aranžmanu i izlet), tijekom cijelog putovanja koristila najmanje jednog voditelja putovanja, koji ispunjava propisane uvjete, za svaku grupu od 15 do 75 putnika **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**
14. je li za pružanje usluga turističkog vodiča turistička agencija koristila ovlaštenog turističkog vodiča **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

15. je li za pružanje usluga voditelja putovanja koristila osobu koja nema najmanje završenu srednju školu **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
16. da li fizička osoba prilikom pružanja usluga voditelja putovanja na vidljivom mjestu nosi oznaku s naznakom „voditelj putovanja“ i svojim imenom i prezimenom **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
17. je li turistička agencija za svaki izlet koji je organizirala stavila na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora informacije: o cijeni izleta, odredištu (destinaciji), broju dnevnih obroka, sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza, planu putovanja, iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene, graničnim, o viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za izlet u inozemstvo, o najmanjem broju putnika potrebnom za organiziranje izleta te o roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju izleta ako za izlet nije prijavljen dovoljan broj putnika, jesu li informacije pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a kada se pružaju u pisanom obliku, jesu li čitljive i napisane na hrvatskom jeziku, a mogu biti istodobno napisane i na nekom drugom putniku jasnom i razumljivom jeziku;
18. je li pisano izvijestila davatelja usluga o turističkom predstavniku, njegovim ovlaštenjima i svim nastalim promjenama **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
19. je li organizator putovanja ponudio 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, te da li je stavio na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.2.3. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga turističkog vodiča, kontrolira:

1. je li državljanin Republike Hrvatske, državljanin druge državne ugovornice ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije, koji ispunjava uvjete za turističkog vodiča ili 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;
2. je li turistički vodič ishodio rješenje o odobrenju;
3. pruža li usluge turističkog vodiča u skladu s izdanim rješenjem o odobrenju **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta),**
- **turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge turističkog vodiča koji pruža usluge suprotno rješenju nadležnog ureda;**
4. nosi li turistički vodič, prilikom pružanja usluga, na vidljivom mjestu iskaznicu turističkog vodiča kojom se utvrđuje njegovo svojstvo **(u slučaju utvrđenja prekršaja primjenjuje se načelo oportuniteta);**
5. pruža li usluge počasnog turističkog vodiča samo povremeno **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta),**
- **turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge počasnog turističkog vodiča suprotno rješenju Ministarstva turizma;**

6. da li fizička osoba državljanin države koja nije država ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije pruža usluge turističkog vodiča bez rješenja o odobrenju za turističkog vodiča
- turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge turističkog vodiča koji pruža usluge bez rješenja nadležnog ureda; (prekršaj procesuiru Carinska uprava Ministarstva financija);
7. da li 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 priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija za pružanje usluga turističkog vodiča **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta),**
- turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge turističkog vodiča;
8. da li 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) bez položenog posebnog dijela stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete). **(u slučaju utvrđenja prekršaja utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**
- turistički inspektor usmenim rješenjem zabranit će pružanje usluge turističkog vodiča

2.2.4. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora turističkih usluga u kongresnom turizmu, kontrolira:

je li pružatelj usluga (turistička agencija i javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjima) pruža 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 propisanim slučajevima ili omogućiti sudionicima kongresa ili sličnog skupa pokrivanje njihovih troškova kroz osobno sponzorstvo, donaciju i slično. **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.2.5. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u nautičkom turizmu, kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, za pružanje usluga u turizmu ili kao javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjima;
2. je li pružatelj usluga ishodio rješenje Ministarstva turizma o ispunjavanju minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju marina, odnosno je li nadležni ured rješenjem utvrdio ispunjavanje minimalnih uvjeta za druge objekte za pružanje usluga veza i smještaja plovni objekata nautičkog turizma;
3. pružaju li se usluge u nautičkom turizmu, a da nisu ispunjeni propisani uvjeti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta),**
– turistički inspektor će donijeti rješenje o otklanjanju utvrđenih nedostataka i nepravilnosti;

4. pružaju li se usluge suprotno izdanom rješenju o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**,
– turistički inspektor će donijeti rješenje o zabrani pružanja usluga u turizmu, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog ureda.

2.2.6. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora turističkih usluga u zdravstvenom turizmu, kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao zdravstvena ustanova, trgovačko društvo za obavljanje zdravstvene djelatnosti ili kao zdravstveni radnik sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti („Narodne novine“, broj 100/18.);
2. pružaju li se turističke usluge zdravstvenog turizma: usluge organiziranja prijevoza, turističkog transfera i smještaja, kao pojedinačne usluge ili kao organizirano putovanje, koje se pružaju korisnicima zdravstvenih usluga zdravstvenog turizma, a da nisu ispunjeni propisani uvjeti tj. turističke usluge u zdravstvenom turizmu mogu pružati zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni radnici sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti („Narodne novine“, broj 100/18.) za korisnike svojih zdravstvenih usluga, bez osnivanja turističke agencije, ali pod uvjetima propisanim za pružanje usluga turističke agencije, uz primjenu članka 16. i članaka 20. i 60. Zakona **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**.

2.2.7. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga aktivnog i pustolovnog turizma, kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, za pružanje usluga u turizmu, ili kao javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjima, sukladno posebnom propisu kojim se uređuju poslovi zaštite prirode, ili kao druga javna ustanova u okviru svoje osnovne djelatnosti, u skladu s aktom o osnivanju i statutom javne ustanove, ili kao poljoprivrednik koji sukladno posebnom propisu kojim se uređuje poljoprivreda obavlja poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu, ovlaštenik za ribolov, ovlaštenik za akvakulturu, lovoovlaštenik i šumoposjednik u šumama kojih je vlasnik/ili posjednik, ili kao fizička osoba – građanin;
2. je li pružatelj usluga prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
3. je li osigurao korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i stavio mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**;
4. je li za pružanje usluge angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta)**.

2.2.8. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika i u ribolovnom turizmu, kontrolira:

1. je pružatelj usluga upisan u upisnik u skladu s propisima iz područja poljoprivrede, akvakulture, ribarstva odnosno šumarstva;
2. pružaju li se usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika koje nisu obuhvaćene člankom 94. stavcima 2. i 3. ZPUT, ili ih se pruža više od 50 turista istodobno ili bez ispunjavanja propisanih uvjeta;
3. pružaju li se za goste, koji koriste usluge smještaja sukladno zakonu kojim je uređeno pružanje tih usluga, usluge izleta i turističkog transfera uz ispunjavanje uvjeta propisanih za turističku agenciju iz članka 23. i 24. ZPUT;
4. je li za pružanje aktivnosti aktivnog i pustolovnog turizma angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.2.9. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga iznajmljivanja vozila (rent-a-car) kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, za pružanje usluga u turizmu;
2. ima li pružatelj usluge 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 ukoliko 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 i je li stavio na raspolaganje putniku opće uvjete o najmu vozila u pisanom obliku na hrvatskom i/ili engleskom jeziku **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta).**

2.2.10. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga turističkog ronjenja (organizirano ronjenje, vođeno ronjenje i prijevoz turista ronioca na ronilačku lokaciju), kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, za pružanje usluga u turizmu ili kao javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjem na svom području, registrirana za obavljanje podvodnih aktivnosti, pod uvjetima propisanim Zakonom i drugim posebnim propisima kojima se regulira obavljanje podvodne aktivnosti;
2. je li prije započinjanja pružanja usluge istaknutom informacijom u pisanom obliku i usmeno, upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge, načinom korištenja opreme, te s procjenom rizika, planovima i procedurama otklanjanja opasnosti **(u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta);**

3. je li osigurao korisnika usluge od posljedica nesretnog slučaja i stavio mu na raspolaganje informaciju o uvjetima osiguranja sklopljenog s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora ili Švicarskoj Konfederaciji (**u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta**);
4. je li za pružanje usluge angažirao osobu koja ima odgovarajuće domaće ili strano uvjerenje, odnosno **u slučaju utvrđenja prekršaja** certifikat kojim se utvrđuje sposobnost i razina vještine obavljanja aktivnosti (**u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta**).

2.2.11. Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga iznajmljivanja opreme za šport i rekreaciju turistima, kontrolira:

1. je li pružatelj usluga registriran kao trgovačko društvo, zadruga, trgovac pojedinac ili obrtnik, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji, za pružanje usluga u turizmu, ili kao javna ustanova koja upravlja zaštićenim područjem sukladno posebnom propisu kojim se uređuju poslovi zaštite prirode, ili kao druga javna ustanova u okviru svoje osnovne djelatnosti, u skladu s aktom o osnivanju i statutom javne ustanove, ili kao poljoprivrednik koji sukladno posebnom propisu kojim se uređuje poljoprivreda obavlja poljoprivrednu djelatnost na poljoprivrednom gospodarstvu, ovlaštenik za ribolov, ovlaštenik za akvakulturu, lovoovlaštenik i šumoposjednik u šumama kojih je vlasnik/ili posjednik;
2. je li pružatelj usluga osigurao korisnike usluga od posljedica nesretnog slučaja, sklapanjem ugovora s osiguravateljem u Republici Hrvatskoj ili državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora i Švicarske Konfederacije (**u slučaju utvrđenja prekršaja ne primjenjuje se načelo oportuniteta**).

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu, fizičku osobu – obrtnika i trgovca pojedinca, u najnižem iznosu od 2.000,00 kuna i najvišem iznosu do 30.000,00 kuna, za odgovornu osobu u pravnoj osobi u najnižem iznosu od 1.500,00 kuna i najvišem iznosu do 10.000,00 kuna, za vođitelja poslova u najnižem iznosu od 1.000,00 kuna i najvišem iznosu do 5.000,00 kuna, te za fizičku osobu u najnižem iznosu od 1.200,00 kuna i najvišem iznosu do 8.000,00 kuna.

U slučaju ponavljanja pojedinih prekršaja propisane su novčane kazne za pravnu osobu, fizičku osobu – obrtnika, trgovca pojedinca, vođitelja poslova ili fizičku osobu u najnižem iznosu od 2.400,00 kuna i najvišem iznosu do 90.000,00 kuna.

Turistički inspektor može za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti prekršitelju novčanu kaznu u iznosu od 500,00 kuna, 600,00 kuna, 750,00 kuna, 1.000,00 kuna, 1.250,00 kuna, 1.500,00 kuna ili 2.000,00 kuna, ovisno o težini prekršaja.

3. UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU I UGOVOR O POVEZANOM PUTNOM ARANŽMANU

Zakon o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“, br. 130/17. i 25/19.), stupio je na snagu 1. siječnja 2018., osim odredaba glede ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i ugovora o povezanom putnom aranžmanu, koje su stupile na snagu 1. srpnja 2018. Te odredbe usklađene su sa Direktivom (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

PODRUČJE PRIMJENE

Odredbe ovog dijela 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, a regulirani su u III. dijelu Zakona (odredbe članaka 26. do 53. i odredbe članka 55. do 60. Zakona).

U KOJIM SLUČAJEVIMA SE NE PRIMJENJUJU ODREDBE OVOG DIJELA ZAKONA?

Odredbe ovog dijela Zakona ne primjenjuju se na: **izlete, paket-aranžmane i povezane putne aranžmane koji obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata, osim ako je uključeno noćenje, 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, bez da ih se nudi javno, **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.

Prilikom obavljanja inspeksijskog nadzora kod primjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu i ugovora o povezanom putnom aranžmanu, kod utvrđenja prekršaja **nije moguća primjena načela oportuniteta**, tj. samo upozorenje, bez sankcioniranja, već turistički inspektor kod utvrđenog prekršaja **mora** podnijeti optužni prijedlog nadležnom Prekršajnom sudu, izdati prekršajni nalog ili naplatiti kaznu na mjestu izvršenja prekršaja (vidi odredbu članka 102. stavka 4. cit. Zakona).

Turistički inspektor prilikom obavljanju inspeksijskog nadzora u turističkim agencijama, kontrolira:

1. je li 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, pružio putniku odgovarajuće standardne informacije i informacije koje su relevantne za paket-aranžman sukladno članku 29. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona;
2. je li 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 pružio putniku informacije navedene u članku 29. stavku 1. ovoga Zakona, ako su one relevantne za odgovarajuće usluge putovanja koje nudi;
3. je li 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 objavio u kojem svojstvu nastupa i koja svojstva ima, ili ako ne objavi opće uvjete poslovanja turističke agencije – organizatora putovanja, te prava i obveze turističke agencije i korisnika usluge na hrvatskom jeziku;

4. jesu li putniku informacije iz članka 29. stavaka 1. – 4. ovoga Zakona pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način ili, ako se one pružaju u pisanom obliku, da li su čitljive i napisane na hrvatskom jeziku;
5. jesu li informacije koje se putniku pružaju u skladu s člankom 29. stavkom 1. točkama a), c), d), e) i g) ovoga Zakona sastavljene kao dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili je li organizator ili prodavatelj paket-aranžmana ove informacije izmijenio bez izričite suglasnosti putnika, ili je li organizator i, prema potrebi, prodavatelj na jasan, razumljiv i lako uočljiv način dostavio putniku prije sklapanja ugovora o paket-aranžmanu sve izmjene predugovornih informacija;
6. je li ugovor o putovanju u paket-aranžmanu sastavljen na jasnom i razumljivom jeziku, te da li je čitljiv ako je u pisanom obliku;
7. je li kao organizator i, prema potrebi, prodavatelj ili trgovac obavljao prodaju ili nudio na prodaju paket-aranžmane na području Republike Hrvatske, a nije sastavio ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na hrvatskom jeziku ili ugovor nije čitljiv ako je u pisanom obliku;
8. je li kao organizator ili prodavatelj paket-aranžmana predao putniku primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru sukladno članku 31. stavcima 4. i 6. ovoga Zakona;
9. je li ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili potvrda o tom ugovoru sadrži sve informacije iz članka 32. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, te da li su informacije iz stavka 1. – 3. toga članka pružene na jasan, razumljiv i lako uočljiv način;
10. da li je kao organizator paket-aranžmana, prije početka paket-aranžmana, pravodobno dostavio 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;
11. je li kao organizator paket-aranžmana povećao ugovorenu cijenu nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, te je li u ugovoru izričito utvrđena mogućnost povećanja cijene paket-aranžmana te pravo putnika na sniženje cijene, te način izračunavanja korekcija cijene, te je li o povećanju cijene obavijestio putnika na jasan i razumljiv način na trajnom nosaču podataka najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana;
12. je li kao organizator paket-aranžmana jednostrano izmijenio uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, suprotno odredbama članka 36. stavaka 1. i 5. ovoga Zakona, ili je li bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka pružio putniku obavijesti iz članka 36. stavka 4. ovoga Zakona;
13. je li u slučaju kada putnik iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 36. stavkom 2. točkom b) ovoga Zakona, i 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, vratio putniku sva plaćanja koja su na temelju ugovora izvršena od strane putnika ili u ime putnika;
14. je li kao organizator paket-aranžmana raskinuo ugovor o putovanju u paket-aranžmanu sukladno članku 38. stavku 1. ovoga Zakona, i obavijestio putnika o tom raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru ili 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, vratio putniku puni iznos svih plaćanja koja su na temelju ugovora izvršena od strane putnika ili u ime putnika;

15. je li u slučaju kada znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti kako je ugovoreno u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, kao organizator paket-aranžmana ponudio 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;
16. je li kao prodavatelj paket-aranžmana kod kojeg je kupljen paket-aranžman odbio primiti poruke, zahtjeve ili pritužbe koje mu je putnik u vezi s izvršenjem paket-aranžmana izravno uputio ili ih bez nepotrebnog odgađanja nije proslijedio organizatoru;
17. je li kao organizator paket-aranžmana putniku u poteškoćama pružio bez nepotrebnog odgađanja primjerenu pomoć, među ostalim u izvanrednim okolnostima iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona, te mu pružio primjerene informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći, te je li je pomogao putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana;
18. je li kao organizator paket-aranžmana osigurao, 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;
19. je li ugovor ili potvrda iz članka 31. ovoga Zakona sadržava podatke iz članka 50. stavka 5. ovoga Zakona, tj. navod da putnik na temelju tog ugovora ili potvrde ima mogućnost neposrednog ostvarenja prava na naknadu iz jamčevine od društva za osiguranje odnosno banke, te sadrži li 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;
20. je li organizator paket-aranžmana osigurao da je jamčevina za slučaj nesolventnosti djelotvorna i da li pokriva razumno predvidive troškove, te je li učinkovita i dostatna za naknadu svih potraživanja i troškova 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, sukladno članku 51. stavcima 1. – 3. ovoga Zakona, tj. jamčevina mora biti djelotvorna i mora pokrivati razumno predvidive troškove. Iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% od ukupnog iznosa prodaje paket-aranžmana ostvarenog u prethodnoj poslovnoj godini, odnosno 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 osigurana

jamčevina za slučaj nesolventnosti učinkovita i dostatna, za naknadu svih potraživanja i troškova iz članka 50. stavka 1. točaka 1. i 2. ovoga Zakona;

21. Prema odredbi članka 103. Zakona, ako se u provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu, utvrdi da obveznik pružanja jamčevine za slučaj nesolventnosti nema osiguranu jamčevinu, 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. Žalba protiv navedenog rješenja ne odgađa izvršenje rješenja;
22. je li kao organizator paket-aranžmana sklopio 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;
23. je li organizator putovanja ponudio 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, te da li je stavio na raspolaganje putniku informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju;
24. je li kao trgovac koji omogućuje povezani putni aranžman osigurao 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 izvršavaju zbog njegove nesolventnosti i za repatrijaciju putnika ako je trgovac strana koja je odgovorna za prijevoz putnika;
25. je li 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 izjavio 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, te da će putnik moći ostvariti korist od zaštite u slučaju nesolventnosti u skladu s člankom 55. ovoga Zakona;
26. je li 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 naveo nudi li paket-aranžman ili povezani putni aranžman.

4. ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA

4.1. Zaštita prava putnika koji nastanu iz prodaje ili rezervacije usluga u Republici Hrvatskoj

Ako je putnik nezadovoljan pružanjem usluga glede ugovora o putovanju, **može podnijeti pisani prigovor** u poslovnim prostorijama turističke agencije, koja je dužna bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak prigovora, te je ista dužna omogućiti korisniku usluge podnošenje pisanog prigovora i putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, turistička agencija je dužna vidljivo istaknuti u pisanom obliku i na svojim mrežnim stranicama. Turistička agencija dužna je u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, te je dužna voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

U svim sporovima između potrošača s jedne strane i turističke agencije – trgovca ili drugog pružatelja usluga u turizmu utvrđenih odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu s druge strane, **putnik može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka za rješavanje spora sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, br. 121/16.)**.

Ako putnici nisu uspjeli riješiti spor putem pisanog prigovora, mogu se obratiti nadležnim tijelima za rješavanje alternativnih potrošačkih sporova, a to su:

1. **SUD ČASTI PRI HRVATSKOJ GOSPODARSKOJ KOMORI (HGK)** – Zagreb, Rooseveltov trg 2, www.hgk.hr/sud-casti-pri-hgk/o-sudu-casti
2. **CENTAR ZA MIRENJE PRI HRVATSKOJ GOSPODARSKOJ KOMORI (HGK)** - Zagreb, Rooseveltov trg 2, www.hgk.hr/category/sudovi-pri-hgk/centar-za-mirenje/o-mirenju
3. **SUD ČASTI HRVATSKE OBRTNIČKE KOMORE (HOK)** –Zagreb, Ilica 49/II, www.hok.hr/sud_casti
4. **CENTAR ZA MIRENJE HRVATSKE OBRTNIČKE KOMORE (HOK)** – Zagreb, Ilica 49/II, www.hok.hr/centar_za_mirenje
5. **CENTAR ZA MIRENJE PRI HRVATSKOJ UDRUZI ZA MIRENJE** - Zagreb, Teslina 1/I, <https://hrvatskaudrugamazamirenje.wordpress.com/about/>
6. **CENTAR ZA MIRENJE PRI HRVATSKOJ UDRUZI POSLODAVACA** - Zagreb, Radnička cesta 52/I, <http://www.hup.hr/o-centru-za-mirenje-hup-a.aspx>
7. **PROFI TEST d.o.o. Centar za mirenje „Medijator“**, Bjelovar, Petra Hektorovića, www.medijator.com.hr.

4.2. Zaštita prava putnika koji nastanu iz prodaje ili rezervacije usluga putem interneta u EU, Norveškoj ili Islandu

U slučaju pritužbe na trgovca koji ima sjedište u članicama EU, Norveškoj ili Islandu (npr. Booking.com, i sl.), isti se trebaju obratiti Ministarstvu gospodarstva, Europskom potrošačkom centru Hrvatska, Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb, koji je dio mreže Europskog potrošačkog centra (ECC-Net) koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima u

suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova – www.ecc-croatia.hr, e-mail: ecc-croatia@mingo.hr.