

INTERNET U TURISTIČKIM AGENCIJAMA

Slunjski, Kristijan

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Šibenik / Veleučilište u Šibeniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:837212>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-28**

Repository / Repozitorij:

[VUS REPOSITORY - Repozitorij završnih radova
Veleučilišta u Šibeniku](#)



VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL MENADŽMENTA
PREDDIPLOMSKI STUČNI STUDIJ MENADŽMENT

Kristijan Slunjski
INTERNET U TURISTIČKIM AGENCIJAMA
Završni rad

Šibenik, 2020.

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL MENADŽMENTA
PREDDIPLOMSKI STUČNI STUDIJ TURISTIČKI MENADŽMENT

INTERNET U TURISTIČKIM AGENCIJAMA

Završni rad

Kolegij: Informatika

Mentor: Jerko Acalin, dipl.ing., pred.

Student: Kristijan Slunjski

Matični broj: 1219056547

Šibenik, 2020.

Odjel menadžmenta

Preddiplomski stručni studij menadžment

INTERNET U TURISTIČKIM AGENCIJAMA

KRISTIJAN SLUNJSKI

Haganj 79a, 10342 Dubrava

kslunjsk@vus.hr

Sažetak rada

Turistička ili putnička agencija je gospodarski subjekt posredovanja u putovanjima odnosno turizmu koji obavlja poslove posredništva, koordinacije i organizacije na turističkom tržištu. Internet je u tom gospodarskom subjektu važan zbog bliže komunikacije s klijentima/turistima. U ovome radu se prikazuje na koji način turističke agencije posluju i komuniciraju s turistima putem internetskih platformi ili uživo u poslovnici te onda lakše stvaraju potražnju prema prodaji svojih proizvoda i usluga.

Ključne riječi: Turistička agencija, Internet, turisti/klijenti, potražnja

(36 stranica / 2 slike / 22 literaturna navoda / jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u: Knjižnici Veleučilišta u Šibeniku

Mentor: Jerko Acalin, dipl.ing., pred.

Rad je prihvaćen za obranu: 08.09.2020.

BASIC DOCUMENTATION CARD

Polytechnic of Šibenik

Final paper

Department of Management

Professional Undergraduate Studies of Management

INTERNET IN TRAVEL AGENCIES

KRISTIЈAN SLUNJSKI

Haganj 79a, 10342 Dubrava

kslunjsk@vus.hr

Abstract

Tourist or travel agency is economic operator of mediation in travel, ie tourism that performs mediation activities, coordination and organisation in the tourism market. The Internet is important in that economic entity because of the closer communication with tourists/clients. This paper presents the way in which travel agencies do business and communicate with tourists via online platforms or live in the branch office and then more easily make demand for the sale of their products and services.

Key words: Tourist agency, Internet, tourists/clients, demand

(36 pages / 2 pictures / 22 references / original in Croatian language)

Paper deposited in: Library of Polytechnic of Šibenik

Supervisor: Jerko Acalin, dipl.ing., pred.

Paper accepted: 08.09.2020.

1. UVOD.....	1
2. DEFINICIJA TURISTIČKE AGENCIJE	2
2.1. Nastanak i razvoj turističkih agencija	2
2.2. Usluge turističke agencije	3
2.3. Prijava poslovanja turističke agencije	5
2.4. Prostor turističke agencije	6
2.5. Pružanje usluga turističke agencije u poslovnici i izvan poslovnice	6
3. VODITELJ POSLOVA.....	8
3.1. Odgovornost voditelja poslova i mogućnost zamjene u slučaju opravdane spriječenosti.....	8
3.2. Uvjeti za voditelja poslova.....	9
3.3. Stručni ispit za voditelja poslova	9
4. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE	10
4.1. Opće informacije o turističkoj agenciji	10
4.2. Čuvanje poslovne tajne	11
4.3. Korištenje voditelja putovanja i turističkog vodiča.....	12
4.4. Predugovorne informacije o izletu	12
5. UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU I UGOVOR O POVEZANOM PUTNOM ARANŽMANU.....	13
5.1. Obveze u vezi s informiranjem i sadržaj ugovora o putovanju i paket-aranžmanu ..	13
5.2. Sklapanje i potvrda ugovora o putovanju u paket-aranžmanu	16
5.3. Izvršenje paket-aranžmana.....	17
5.4. Snošenje troškova nužnog smještaja	18
5.5. Sniženje cijene i naknada štete.....	19
5.6. Obveza pružanja pomoći.....	20
5.7. Definicija i usluge turističkog vodiča.....	20
6. OBVEZE INTERNETSKIH PLATFORMI.....	22
7. TURISTIČKE AGENCIJE BEZ POSLOVNOG PROSTORA(ONLINE).....	23
7.1. Vrste turističkih agencija.....	23
7.2. Razlike i sličnosti između klasične i online turističke agencije	23
7.3. Uvjeti za otvaranje turističke agencije	24
7.3.1. Stručni ispit za voditelja poslovnice	25
7.3.2. Odgovarajuće radno iskustvo.....	25
7.3.3. Registracija online turističke agencije	26
8. GENTUR (ONLINE TURISTIČKA AGENCIJA)	27

9. UNILINE – HRVATSKI INCOMING TUROPERATOR	28
10. ZAKLJUČAK.....	29
11. LITERATURA	30

1. UVOD

U ovome radu ću pisati o pojmu turističke agencije, njezinim djelatnostima, njezinim ciljevima, povezanosti turističke agencije sa hotelima te ostalim ugostiteljskim objektima te o razvitku turističke agencije kroz povijest i utjecaj interneta na turističke agencije, tj. na koji način sve turističke agencije mogu komunicirati s ostalim poduzećima putem interneta te na koji način može poslovati turistička agencija bez poslovnog prostora(online turistička agencija)

Ovu temu sam izabrao zato što me ujedno zanima poslovanje turističke agencije te njezina povezanost sa drugim poduzećima. Od početka srednje škole sam obavljao praksu u hotelskom poduzeću i obavljao razne poslove od recepcijskog poslovanja do restorana, stoga na kraju studiranja želim pobliže saznati nešto o turističkim agencijama s obzirom da se dosad s takvim poslovanjem nisam susreo te se nadam da ću i Vama približiti nova saznanja.

2. DEFINICIJA TURISTIČKE AGENCIJE

Turistička ili putnička agencija je gospodarski subjekt posredovanja u putovanjima odnosno turizmu koji obavlja poslove posredništva, koordinacije i organizacije na turističkom tržištu. Turistička agencija može se definirati kao subjekt trgovačkog prava čija se temeljna djelatnost sastoji u organiziranju i sklapanju ugovora o prijevozu, ugovora vezanih uz boravak turista u nekom kraju, te pružanju drugih usluga svojim klijentima i sudionicima turističkog prometa.

2.1. Nastanak i razvoj turističkih agencija

Prvi začeci u povijesti posredovanja i organiziranja putovanja temeljeni su na organizaciji putnih ureda u Rimskom Carstvu (Cursus Publicus), a kasnije se razvija poštanska prijevozna služba, najprije u Francuskoj, a kasnije u ostatku Europe, od sredine 16. do sredine 19. stoljeća. Razvoj svih organizacija i posredovanja u putovanjima se razvijao zahvaljujući društvenom napretku, dok je također značajnu ulogu imala i masovna izgradnja prometnica i prijevoznih sredstava. Kao rezultat toga, u Francuskoj se pojavio prvi ured za informiranje i posredovanje tzv. Zlatni pijetao koji se bavio organiziranjem i iznajmljivanjem kočija, konja ili mazgi, obavljanjem rezervacija smještaja do turističke destinacije te u turističkoj destinaciji. Broj ovakvih ureda, koji su pružali usluge organiziranja i posredovanja, znatno se povećava u 18. stoljeću u Francuskoj, Engleskoj, Italiji i Njemačkoj. Dobili su naziv „entreprenuers“ što na francuskom jeziku znači poduzetnici.

Najpoznatiji poduzetnik tog vremena zasigurno je bio Galigani, koji je proširio asortiman uobičajenih usluga i nudio korisne savjete vezane uz putovanje. Za te je poslove posjedovao čitaonicu u Parizu, koja je sadržavala informacije koje su bile nužne za putovanja, kao npr.: putopisi, vodiči, bilteni, vozni redovi i drugo. Galigani je također pokrenuo i svoj časopis „Galignanis Masenger“ i dnevni bilten pod nazivom „Stranger's Diary“ u kojima su se nalazile različite informacije – od voznih redova, imena hotela ili prenoćišta, graničnih formalnosti i sl.

Zahvaljujući migracijama Europljana u prekomorsku Ameriku ubrzao se razvoj posredničkih ureda, iz razloga da što veći broj emigranata organizira svoje putovanje, imajući pritom mogućnosti za pribavljanje putnih isprava i prijevoznih karata, te su u te svrhe osnivani posebni putnički uredi tzv. „Reisebüros“ (putničke agencije).

U Engleskoj se 1822. godine pojavio prvi „specijalizirani“ posrednik putovanja. Riječ je o Robertu Smartu, za kojeg se smatra da je postao prvi agent za putovanja parobrodom, koji je organizirao putovanja u različite luke bristolskog kanala i u glavnom gradu Irske, Dublinu.

Svi ti oblici organizacije putovanja bili su odraz društveno-ekonomskog i tehnološkog stupnja razvitka i napretka toga razdoblja. Turizam se javlja kao najnoviji društveno-ekonomski fenomen koji će se sve više i više razvijati na osnovama kreativnosti novih

poslovnih ljudi i poduzetnika. Razvojem kapitalizma vrlo brzo je rastao i broj bogatih, ali i sve veći i brojniji kapaciteti, odnosno mjesta koja pružaju mogućnosti različitog vida zabave. Na taj se način razvio tip engleskog putnika dokoličara. Taj tip putnika služio je kao uzor društvenog ponašanja cjelokupnoj europskoj buržoazijskoj klasi.

5. srpnja 1841. godine Thomas Cook, otac organiziranog putovanja, organizirao je godišnji kongres saveza društva antialkoholičara te je ugovorio s željezničkom kompanijom „Midland“ da za sudionike kongresa rezervira čitav vlak uz povlaštenu cijenu karata, te da u cijenu bude uključeno serviranje popodnevnog čaja u skladu s engleskom tradicijom. Kongresu je prisustvovalo 570 ljudi. To se putovanje smatra prvim organiziranim putovanjem s unaprijed pripremljenim programom i kalkulacijom putovanja.

Thomas Cook dao je veliki doprinos razvoju turizma time što je putovanje kao staru pojavu pretvorio u novi turistički proizvod. Na putovanju se nudi paket usluga na jednom mjestu čime je putovanje dobilo upotrebnu vrijednost. Stvorio je nove kupce i novo tržište te posredničko-poduzetničku organizaciju kao prethodnicu suvremenih organizacija u turizmu. 1845. godine prva turistička agencija koju je osnovao Thomas Cook, a zvala se Travel Agency „Cook“, kasnije je preimenovana u „Thomas Cook and Son“. Bio je izrazito sposoban organizator, što dokazuje činjenica da mu željeznička poduzeća u ono vrijeme nisu mogla osigurati dovoljan broj vagona koliko je sam Cook zahtijevao da bi mogao realizirati svoj posao. Poslovanje njegove agencije je izrazito brzo i sve više napredovalo. Godine 1851. za vrijeme svjetske izložbe u Londonu, Cookova je agencija uspjela dovesti nevjerojatnih 165 000 posjetitelja iz Midlanda i Yorkshirea. Mreža Cookovih putničkih agencija i poslova ubrzano se širila gotovo cijelim svijetom i rezultat toga je bio preko 1 700 otvorenih radnih mjesta. Kompanija na početku 20. stoljeća uvodi i organizira novi oblik putovanja oko svijeta brodovima. Pojavom zrakoplova prva je organizirala specijalni let 1927. Godine iz New Yorka u Chicago, gdje se održavao boksački meč za titulu svjetskog prvaka. 1977. ova kompanija je zapošljavala oko 10 000 radnika u 672 ureda i imala je raspoređenih 171 predstavništava u 137 zemalja diljem svijeta. Nakon Thomasa Cooka, odnosno nakon njegovog sve uspješnijeg poslovanja, započela je ekspanzija i drugih poduzetnika glede osnivanja putničkih agencija. Njegov primjer ih je nagnuo da se i ostali poduzetnici diljem svijeta okušaju u ovakvom poslovanju. Rezultat toga je masovno osnivanje putničkih agencija po zemljama.

2.2. Usluge turističke agencije

¹„(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

¹ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na: [https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu\(čl.12\)](https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu(čl.12))

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. Prihvat i ispraćaj hostiju te ostala asistencija gostima za vrijeme boravka, izdavanje računa, naplata, obračun 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. ²„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 iznajmljivanje vozila(rent-a-car, scooter i slično), letjelica i plovnih objekata(rent-a-boat)
21. Agencijsko-pomorske usluge za prihvat i otpremu jahti i brodica sukladno posebnim propisima“

²Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na [https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu\(čl.12\)](https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu(čl.12))

22. (2) Usluge iz stavka 1. točaka 1. – 13. ovoga članka može pružati samo turistička agencija, ako ovim Zakonom ili drugim propisima nije drugačije propisano.

2.3. Prijava poslovanja turističke agencije

(1) ³Turistička 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.

³ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.13)

2.4. Prostor turističke agencije

(1) ⁴Turistička 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.

2.5. Pružanje usluga turističke agencije u poslovnici i izvan poslovnice

(1) ⁵Poslovnica 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:

⁴ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.14)

⁵ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.15)

- 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.

3. VODITELJ POSLOVA

⁶Turistička agencija mora imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora.

3.1. Odgovornost voditelja poslova i mogućnost zamjene u slučaju opravdane spriječenosti

(1) ⁷Voditelj 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 uvjet za voditelja poslova iz članka 18. stavka 2. točke 1. ovoga Zakona.

(3) U uvjetima posebnih okolnosti za vršitelje poslova voditelja poslova može se odrediti osoba koja ispunjava uvjet iz članka 18. stavka 2. točke 1. ovoga Zakona.

(4) Osoba određena za vršitelja voditelja poslova sukladno stavku 3. ovoga članka može obavljati poslove voditelja poslova najduže šest mjeseci od dana prestanka posebnih okolnosti.

⁶Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.16)

⁷ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.17)

3.2. Uvjeti za voditelja poslova

(1) ⁸Voditelj 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 ima položen stručni ispit za voditelja poslova.

(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.čl.18

3.3. Stručni ispit za voditelja poslova

(1) ⁹Stručni 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.

⁸ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.18)

⁹ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.19)

4. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE

(1) ¹⁰Turistička 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 predmeta poslovanja »turistička agencija« ili »putnička agencija«, 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.

4.1. Opće informacije o turističkoj agenciji

¹¹Turistička 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

¹⁰ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.20)

¹¹Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.21)

- 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.

4.2. Čuvanje poslovne tajne

¹²Turistička 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

(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.

¹²Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.22-23)

(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.

4.3. Korištenje voditelja putovanja i turističkog vodiča

(1) ¹³Ako 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

4.4. Predugovorne informacije o izletu

(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 preujma 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.
- 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.

¹³ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.24)

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

¹⁴Odredbe 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.

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.

5.1. Obveze u vezi s informiranjem i sadržaj ugovora o putovanju i paket-aranžmanu

¹⁵Ugovorom 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

(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

¹⁴ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.26-27)

¹⁵Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.28-29)

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 pružati 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.

5.2. Sklapanje i potvrda ugovora o putovanju u paket-aranžmanu

(1) ¹⁶Ugovor 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.

¹⁶Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.31)

5.3. Izvršenje paket-aranžmana

¹⁷Za 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.

(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:

(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.

¹⁷ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.39-41)

(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.

5.4. Snošenje troškova nužnog smještaja

(1) ¹⁸Kada 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

¹⁸Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na [https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu\(čl.42\)](https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu(čl.42))

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.

5.5. Sniženje cijene i naknada štete

¹⁹Putnik 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.

(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.

¹⁹ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.43-44)

5.6. Obveza pružanja pomoći

(1) ²⁰„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 viša od stvarnih troškova organizatora.“

5.7. Definicija i usluge turističkog vodiča

„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.

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.

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.

²⁰Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>(čl.49)

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).

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.²¹

²¹ Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (čl.69)

6. OBVEZE INTERNETSKIH PLATFORMI

Internetske platforme koje usluge pružaju uz naknadu (oglašavanje i reklamiranje), na daljinu, elektroničkim sredstvima te na osobni zahtjev primatelja usluga, a kojima je svrha povezivanje s jedne strane pružatelja usluga uređenih ovim Zakonom i posebnim zakonom kojim se uređuje ugostiteljska djelatnost i s druge strane korisnika tih usluga, obvezne su istaknuti porezni broj odnosno PDV identifikacijski broj pružatelja usluge koji pruža usluge na području Republike Hrvatske.²² Prodajna točka znači svaki maloprodajni objekt, bilo nekretnina ili pokretnina bilo internetska stranica za maloprodaju ili sličan online sustav za prodaju, među ostalim kad se internetske stranice za maloprodaju ili online sustavi za prodaju putnicima predstavljaju kao jedinstven sustav, uključujući telefonsku službu.

Slika 1. Platforma online turističke agencije „Gentur“



Izvor: <https://gentur.hr/>

²²Zakon o pružanju usluga u turizmu, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (članak 6.a (NN [42/20](#)))

7. TURISTIČKE AGENCIJE BEZ POSLOVNOG PROSTORA(ONLINE)

Turistička agencija može poslovati u poslovnom prostoru ili online. Sve pojedinosti otvaranja i poslovanja obje ove vrste turističke agencije propisuje Zakon o pružanju usluga u turizmu.

7.1. Vrste turističkih agencija

Turistička agencija pruža usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista.

S obzirom na pravni oblik, turistička agencija može se registrirati kao obrt, d.o.o. – trgovačko društvo ili trgovac pojedinac.

Glede načina i mjesta obavljanja poslovanja može biti klasična “brick&mortar” agencija-smještena u poslovnom prostoru, odnosno u poslovnici, ili poslovati putem interneta – online.

7.2. Razlike i sličnosti između klasične i online turističke agencije

Razlike između klasične i online turističke agencije na prvi su pogled razvidne i odnose se na prostor obavljanja djelatnosti, ali postoje i razlike vezano za zapošljavanje:

Svaka turistička agencija mora imati jednog voditelja poslovnice zaposlenog na puno radno vrijeme.

Internet turistička agencija može, pored voditelja poslovnice, zaposliti najviše još jednu osobu. Brojni su prigovori od strane struke i javnosti na ovu zakonsku odredbu, i njenu upitnu opravdanost.

Za klasičnu turističku agenciju nema ograničenja u zapošljavanju.

Razlike vezano za prostor:

Klasična turistička agencija, koja poslovanje obavlja u poslovnom prostoru, mora za taj prostor osigurati uvjete prema vrsti usluga koje pruža.

Online turistička agencija može, dakle, pružati usluge putniku putem interneta (internet agencija) i u prostoru stambene namjene u kojemu voditelj poslovnice ima prijavljeno prebivalište. Za sami prostor u kojemu online turistička agencija obavlja poslovanje, nisu propisani minimalni uvjeti za uređenje i opremljenost.

7.3. Uvjeti za otvaranje turističke agencije

Svaka turistička agencija, pa i online turistička agencija, mora imati voditelja poslovnice, zaposlenog na puno radno vrijeme. Internet turistička agencija može, ali ne mora, kako je već navedeno, pored voditelja poslovnice, zaposliti najviše još jednu osobu.

Voditelj poslovnice mora, ispunjavati sljedeće uvjete:

- da je državljanin Republike Hrvatske ili druge zemlje članice Europske unije i Europskog ekonomskog prostora ili strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj ima registrirano vlastito trgovačko društvo ili obrt za pružanje usluga turističke agencije ili ima odobren stalni boravak u Republici Hrvatskoj, uz suglasnost Ministarstva
- da je poslovno sposoban,
- da ima najmanje srednju stručnu spremu,
- da aktivno zna najmanje jedan svjetski jezik i poznaje još jedan te poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova rukovoditelja poslovnice,
- da ima položen stručni ispit za voditelja poslovnice i dvije godine radnog iskustva na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim odgovarajućim poslovima u turizmu,

- da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja poslova voditelja poslovnice, dok ta mjera traje.

7.3.1. Stručni ispit za voditelja poslovnice

Turistička agencija se ne može otvoriti bez zaposlene osobe koja je položila isključivo stručni ispit voditelja poslovnice. Stručni ispit prema aktualnim propisima, ne može zamijeniti nikakva vrsta niti razina stečene stručne spreme. Ako ste, dakle, ponosni vlasnik fakultetske diplome iz područja turizma, turističku agenciju ipak ne možete otvoriti bez položenog stručnog ispita; ili zapošljavanja osobe koja ga je položila.

Stručni ispit za voditelja poslovnice polaže se, nakon savladanog ispitnog programa, pred ispitnom komisijom koju imenuje Ministar. Polaže se pri odgovarajućem visokom učilištu. Ispitni program za voditelja poslovnice također propisuje Ministar, a objavljuje u »Narodnim novinama«. O položenom stručnom ispit za voditelja poslovnice izdaje se uvjerenje.

7.3.2. Odgovarajuće radno iskustvo

Još jedan od uvjeta za otvaranje turističke agencije, odnosno uvjet koji mora ispuniti budući voditelj poslovnice, jest da ima dvije godine radnog iskustva na odgovarajućim poslovima u turističkoj agenciji ili drugim odgovarajućim poslovima u turizmu. Takvim se iskustvom smatraju poslovi radnog mjesta čiji opseg uključuje poslove istovrsne poslovima voditelja poslovnice. Prvenstveno su to složeniji i odgovorniji poslovi u svezi sa organiziranjem ili realizacijom usluga u turizmu i ugostiteljstvu te drugi slični poslovi. Odgovarajuće iskustvo utvrđuje nadležni ured u postupku izdavanja rješenja o utvrđivanju ispunjavanja uvjeta za pružanje usluga turističke agencije.

7.3.3. Registracija online turističke agencije

Registracija obrta turističke agencije može se obaviti u Uredu za gospodarstvo Županije ili uredu HITRO.HR, a otvaranje trgovačkog društva kod nadležnog Trgovačkog suda, ili također u uredu HITRO.HR

8. GENTUR (ONLINE TURISTIČKA AGENCIJA)

Gentur je online turistička agencija kojoj je osnovna svrha organizacija putovanja, traženje najpovoljnijih opcija za realizaciju Vaših potreba i želja za putovanjem.

Njihov tim sastavljen je od visoko motiviranih zaposlenika koji imaju preko 15 godina iskustva rada u najvećim putničkim agencijama u Hrvatskoj. Žele s Vama podijeliti strast koju imaju prema putovanjima te da sam sa svojim iskustvom, preporukama i savjetima Vama olakšaju organizaciju putovanja kako bi svako putovanje do željene destinacije bilo sigurno, ugodno i nezaboravno. Imaju volju, znanja i vještine potrebne za ostvarenje kvalitetne i uspješne usluge koju njihovi klijenti s pravom i očekuju.

Slika 2. Dizajn online Gentur turističke agencije



Izvor: <https://pixelio.hr/web-dizajn-projekti/cijena/dizajn-posjetnice-gentur-turisticka-agencija>

9. UNILINE – HRVATSKI INCOMING TUROPERATOR

Uniline d.o.o. vodeća je destinacijska menadžment kompanija u Hrvatskoj i regiji jugoistočne Europe s glavnim poslovnim sjedištem u Puli i poslovnicama diljem Hrvatske, uredima u Bosni i Hercegovini, Sloveniji, Srbiji, Kini i Južnoj Koreji.

Kompanija je osnovana 1996. godine i od tada uspješno posluje nudeći cjelokupan turistički proizvod za individualne i grupne goste. Bogatu ponudu sačinjavaju usluge smještaja, usluge hotelskog managementa, rent a cara, transferi, izleti, autobusne ture, avio karte, skijanje, organizacija kongresa, zdravstveni turizam, sportska događanja, turistički proizvodi posebnih interesa te ostale turističke usluge krojene prema željama pojedinaca. U sklopu kompanije djeluje i odjel trgovine, prepoznatljiv na hrvatskom tržištu po izradi robnih marki za velike trgovačke lance. Uniline svoje poslovanje temelji na operacijama diljem ključnih tržišta Europe, a posljednjih nekoliko godina kompanija bilježi i značajan iskorak na brzorastućim tržištima na globalnoj razini, kao i outgoing segmentu poslovanja.

Kompanija je od 2010. godine nositelj Europcar franšize s rent a car poslovnicama u svim hrvatskim zračnim lukama te voznim parkom od tisuću i dvjesto vozila svih kategorija, što je svrstava u sam vrh rent a car kompanija u Hrvatskoj.

U razvoj i uspjeh kompanije utkano je mnoštvo ljubavi, znanja, poslovne strasti, vizije i entuzijazma, što je rezultiralo činjenicom da je Uniline u 2016. godini proglašen najuspješnijom turističkom kompanijom u sektoru putničkih agencija i touroperatora, a 2017. godine kompanija je primila nagradu za najbolju hrvatsku DMK turističku agenciju. Svi uspjesi koji su postignuti, ali i oni koji tek slijede, temelje se na snazi Uniline tima koji broji preko dvije stotine iskusnih i stručnih djelatnika, kao i na kvalitetnom turističkom proizvodu i vrhunskoj usluzi, čime je Uniline izgradio povjerenje i lojalnost korisnika i poslovnih partnera u zemlji i inozemstvu.

Slika 3. Sjedište Uniline putničke agencije U Puli



Slika 2. <https://www.uniline.hr/hrvatska/turisticki-operator.php>

10. ZAKLJUČAK

Turističke agencije imaju bogatu povijest nastajanja te su one jedne od glavnih pokretača turizma. One se mogu definirati kao subjekti trgovačkog prava čija se temeljna djelatnost sastoji u organiziranju i sklapanju ugovora o prijevozu, ugovora vezanih uz boravak turista u nekom kraju, te pružanju drugih usluga svojim klijentima i sudionicima turističkog prometa.

Turistička agencija može poslovati u poslovnom prostoru ili online. Sve pojedinosti otvaranja i poslovanja obje ove vrste turističke agencije propisuje Zakon o pružanju usluga u turizmu.

Postoje mnoge usluge turističkih agencija od kojih je najvažnija organiziranje, prodaja i provedba paket aranžmana. Turističke agencije moraju imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslova, u punom radnom vremenu, neovisno o broju poslovnica odnosno poslovnih prostora. Internetske platforme koje usluge pružaju uz naknadu (oglašavanje i reklamiranje), na daljinu, elektroničkim sredstvima te na osobni zahtjev primatelja usluga, a kojima je svrha povezivanje s jedne strane pružatelja usluga uređenih ovim Zakonom i posebnim zakonom kojim se uređuje ugostiteljska djelatnost i s druge strane korisnika tih usluga, obvezne su istaknuti porezni broj odnosno PDV identifikacijski broj pružatelja usluge koji pruža usluge na području Republike Hrvatske.

Povezanost klijenata i turističke agencije je vrlo bliska. Na početnim stranicama turističke agencije su istaknute ponude paket aranžmana te svi detalji o putovanjima, te ukoliko klijenti žele doći u kontakt s voditeljem turističke agencije, moraju postojati svi kontakti (email, mobitel, fiksni telefon turističke agencije, fax itd.) kako bi se moglo kontaktirati turističku agenciju vezano za putovanja u određeno vrijeme koje mora biti istaknuto na web stranicama te bi turistička agencija u što kraćem roku trebala odgovoriti na mailove i upite kako bi klijenti bili zadovoljni.

Ovaj rad je doprinio mojim znanjima o turističkim agencijama te njezinoj povezanosti s klijentima te na koji način turistička agencija djeluje i posluje te se nadam da sam i Vama približio što više znanja o turističkim agencijama.

11.LITERATURA

Internet:

- 1) Zakon o promicanju usluga u turizmu, dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>
- 2) Wikipedia, dostupno na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Turisti%C4%8Dka_agencija#Nastanak_i_razvoj_turisti%C4%8Dkih_agencija
- 3) Inter Media projekt, dostupno na: <https://intermediaprojekt.hr/2017/06/28/online-turisticka-agencija-otvaranje-i-poslovanje/>
- 4) Gentur, dostupno na: <https://gentur.hr/turisticka-agencija/>
- 5) Uniline, dostupno na: <https://www.uniline.hr/hrvatska/turisticki-operator.php>