

UVJETI U POSLOVANJU PRAVNIH I FIZIČKIH OSOBA KOJE NADZIRE TURISTIČKA INSPEKCIJA

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu (iznajmljivača), ili u seljačkom domaćinstvu, utvrđuje:

1. je li na ulazu u objekt, ili u neposrednoj blizini, vidno istaknut na propisani način, natpis s oznakom vrste i kategorije objekta utvrđene rješenjem nadležnog ureda;
2. je li u svakom objektu istaknuta naznaka vrste i kategorije objekta, cijene usluga koje se nude, informacije o plaćanju boravišne pristojbe te pridržava li se pružatelj usluga istaknutih cijena;
3. jesu li utvrđeni normativi namirnica, pića i napitaka za pojedino jelo, piće i napitak, ako se takve usluge pružaju, pružaju li se po utvrđenim normativima te je li normativ na zahtjev predložen gostu;
4. izdaje li se gostu račun s naznačenom vrstom, količinom i cijenom, odnosno odobrenim popustom pruženih usluga, za svaku pruženu uslugu;
5. vodi li se popis gostiju na propisani način;
6. koristi li se oznaka propisane vrste i kategorije objekta, utvrđena rješenjem nadležnog ureda, prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u promidžbenim materijalima;
7. nudi li i prodaje iznajmljivač usluge smještaja u sobama, apartmanima, kućama za odmor i kampovima izvan svog objekta neposredno ili putem drugih osoba koje nisu registrirane za posredovanje u prodaji usluga smještaja, osim na prostorima, pod uvjetima i na način koji je svojom odlukom propisalo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave;
8. pruža li iznajmljivač usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor, kojih je vlasnik, u više od 10 soba, odnosno 20 kreveta, u što se ne ubrajaju pomoćni kreveti;
9. pruža li iznajmljivač usluge smještaja u kampu, organiziranom na zemljištu kojeg je vlasnik, u više od 10 smještajnih jedinica, odnosno više od 30 gostiju istodobno, u što se ne ubrajaju djeca u dobi do 12 godina;
10. pruža li iznajmljivač usluge doručka, polupansiona ili pansiona gostima kojima ne pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor;
11. priprema li i uslužuje pružatelj ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu istodobno toplu i hladnu jela, te pića i napitke iz pretežito vlastite proizvodnje za više od 80 gostiju (izletnika);
12. priprema li i uslužuje pružatelj ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu toplu i hladnu jela, te pića i napitke iz pretežito vlastite proizvodnje;
13. uslužuje li pružatelj ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu istodobno, mošt, vino, voćno vino, druge proizvode od vina i voćnih vina, jaka alkoholna i alkoholna pića te domaće nareske iz vlastite proizvodnje u uređenom dijelu stambenog ili gospodarskog objekta, u zatvorenom, natkrivenom ili na otvorenom prostoru za više od 80 gostiju (izletnika);
14. pruža li pružatelj ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu usluge smještaja u sobi, apartmanu, ruralnoj kući za odmor u više od 10 soba, odnosno za više od 20 gostiju istodobno i/ili usluge smještaja u kampu u više od 20 smještajnih jedinica, odnosno za više od 60 gostiju istodobno te je li gostima omogućeno

korištenje usluge prehrane, točenja pića i napitaka (doručak ili polupansion ili puni pension) iz pretežito vlastite proizvodnje;

15. jesu li jela, pića i napici koji se uslužuju u seljačkom domaćinstvu uobičajeni za kraj u kojem se nalazi seljačko domaćinstvo;

16. jesu li u objektima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju;

17. pružaju li se turističke usluge bez prethodne obavijesti mjesno nadležnoj službi turističke inspekcije Ministarstva turizma.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora poslovanja ugostiteljskog objekta, utvrđuje:

1. je li na ulazu u ugostiteljski objekt, odnosno na ulazu ugostiteljskog objekta smještenog u građevini zaštićenoj kao kulturno dobro, vidno istaknut na propisani način, natpis s oznakom vrste ugostiteljskog objekta, vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, oznake kvalitete utvrđene rješenjem Ministarstva turizma;
2. je li na ulazu u objekt vidno istaknuta obavijest o radnom vremenu, radnim odnosno neradnim danima te pridržava li se ugostitelj istaknutog radnog vremena, te pridržava li se ugostitelj propisanog radnog vremena;
3. je li utvrđen kućni red u ugostiteljskim objektima za smještaj i istaknut na recepciji te je li izvadak iz kućnog reda istaknut u svim sobama i apartmanima;
4. je li ugostitelj utvrdio normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pruža li usluge u količinama i kakvoći prema normativima te je li na zahtjev normativ predočio gostu;
5. je li ugostitelj vidno istaknuo cijene usluga koje nudi, na način dostupan gostima i pridržava li se istaknutih cijena, a kod pružanja usluga smještaja je li u cjenicima istaknuo i iznos boravišne pristojbe te je li cjenike 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 jesu li jelovnici i karte pića izloženi na ulazu ugostiteljskog objekta na prikladan način, jesu li u jelovniku navedena jela i slastice, a u karti pića, pića i napici te njihove cijene s porezom, jesu li jelovnik i karta pića ispisani na hrvatskom i najmanje jednom svjetskom jeziku, stavljaju li se jelovnik i karta pića na uvid gostu prije preuzimanja narudžbe te uslužuju li se jela, slastice, pića i napici, navedeni u jelovniku i karti, na zahtjev gosta;
6. izdaje li ugostitelj gostu račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu s naznakom vrste, količine i cijene pruženih usluga, odnosno odobrenog popusta te navodi li u računu kod pružanja usluga smještaja i iznos boravišne pristojbe;
7. onemogućuje li ugostitelj 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;
8. vodi li ugostitelj na propisani način knjigu gostiju u ugostiteljskom objektu za smještaj;
9. omogućuje li ugostitelj korisniku usluge podnošenje pisanih prigovora prema posebnom propisu kojim je uređena zaštita potrošača, tj. prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača;
10. jesu li u ugostiteljskom objektu za smještaj gosti osigurani od posljedica nesretnog slučaja;
11. je li ugostitelj pisanim putem obavijestio nadležni ured, odnosno Ministarstvo

turizma o prestanku obavljanja djelatnosti u ugostiteljskom objektu, u roku od osam dana od nastale promjene;

12. je li ugostitelj, koji u ugostiteljskom objektu pruža usluge turistima, uz naziv vrste ugostiteljskog objekta, istaknuo i oznaku da se u tom objektu pružaju usluge turistima;

13. koristi li ugostitelj, prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u komercijalnom poslovanju, oznaku propisane vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, odnosno oznake kvalitete utvrđene rješenjem nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma;

14. pruža li ugostitelj ugostiteljske usluge koje nisu utvrđene rješenjem nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma;

15. uslužuje li, odnosno dopušta li konzumiranje alkoholnih pića u ugostiteljskom objektu osobama mlađim od 18 godina, ima li na vidljivom mjestu istaknutu oznaku o zabrani usluživanja, odnosno konzumiranja alkoholnih pića osobama mlađim od 18 godina, te uslužuje li alkoholna pića u ugostiteljskom objektu u određenom razdoblju tijekom dana, ukoliko je to zabranilo predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave;

16. ispunjava li ugostiteljski objekt minimalne uvjete za vrstu, odnosno kategoriju i posebni standard.

U provedbi inspekcijskog nadzora u području ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanja ugostiteljskih usluga, turistički inspektor će rješenjem zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi, do otklanjanja utvrđenih nedostataka, daljnje obavljanje ugostiteljske djelatnosti, odnosno pružanje ugostiteljskih usluga, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog tijela, odnosno Ministarstva turizma.

U slučaju da ugostiteljski objekt ili objekt u kojem se pružaju pojedine ugostiteljske usluge ne udovoljava uvjetima propisanim Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti i propisima donesenim na temelju tog zakona, turistički inspektor naredit će otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti određujući rok u kojem se nedostaci i nepravilnosti moraju otkloniti, a ako ne budu otklonjeni u određenom roku, turistički inspektor zabranit će obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje pojedinih ugostiteljskih usluga u objektu, dok se nedostaci i nepravilnosti ne otklone.

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu u najnižem iznosu od 10.000 kuna i najvišem iznosu od 150.000 kuna, a za odgovornu osobu u pravnoj osobi i za fizičku osobu u najnižem iznosu od 2000 kuna i najvišem iznosu od 15.000 kuna.

Turistički inspektor može za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u najnižem iznosu od 750 kuna i najvišem iznosu od 5000 kuna.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u turizmu utvrđuje:

1. jesu li objavljeni uvjeti, sadržaj i cijena svake pojedine usluge i pridržava li se pružatelj usluga tih uvjeta, sadržaja i cijena;

2. je li za svaku izvršenu uslugu, korisniku izdan račun, karta ili potvrda s brojem kojom je potvrđen primitak uplate i čuvaju li se kopije tih dokumenata najmanje tri godine od dana njihovog izdavanja;

3. postupa li se s povećanom pažnjom, prema pravilima struke i običajima (pažnja dobrog stručnjaka);
4. vodi li se knjiga žalbi na propisan način, dostavlja li se u roku od pet dana izjavljeni prigovor mjesno nadležnoj službi turističke inspekcije Ministarstva turizma te odgovara li se na prigovor u roku od 15 dana od dana izjavljenog prigovora;
5. koristi li za pružanje usluga turističkog animatora osobu koja nema poslovnu sposobnost i najmanje srednju stručnu spremu.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u seljačkom gospodarstvu ili obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, utvrđuje:

1. pružaju li se usluge u turizmu suprotno izdanom rješenju o odobrenju nadležnog ureda i
2. jesu li ispunjeni uvjeti za pružanje turističkih usluga propisani Zakonom o pružanju usluga u turizmu i propisima donesenim na temelju tog zakona.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja usluga u ostalim oblicima turističke ponude, utvrđuje:

1. pružaju li se usluge suprotno izdanom rješenju o odobrenju nadležnog ureda i
2. jesu li ispunjeni uvjeti za pružanje turističkih usluga propisani Zakonom o pružanju usluga u turizmu i propisima donesenim na temelju tog zakona.

Turistički inspektor prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora pružanja turističkih usluga koje uključuju sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti, utvrđuje:

1. pružaju li sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti stručno osposobljene osobe, odnosno treneri, instruktori, učitelji, voditelji, vodiči i sl.;
2. je li pružatelj usluge istaknuo informaciju u pisanom obliku te je li usmeno upoznao korisnika usluge s vrstama rizika provođenja usluge;
3. je li pružatelj usluge osigurao korisnike usluga od posljedica nesretnog slučaja i
4. pružaju li se osobama mlađim od 18 godina usluge samo uz pisanu suglasnost roditelja, odnosno skrbnika.

U provedbi inspekcijskog nadzora u području pružanja usluga u turizmu, turistički inspektor će rješenjem zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi, do otklanjanja utvrđenih nedostataka, daljnje pružanje usluga u turizmu, u dijelu u kojem se pružaju suprotno rješenju nadležnog tijela, odnosno Ministarstva turizma.

U slučaju da poslovni prostor, uređaji ili oprema u kojem ili kojima se pružaju turističke usluge ne udovoljavaju uvjetima propisanim Zakonom o pružanju usluga u turizmu i drugim propisima, turistički inspektor naredit će otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti, određujući rok u kojem se oni moraju otkloniti, a ako nedostaci i nepravilnosti ne budu otklonjeni u određenom roku, turistički inspektor zabranit će pružanje turističkih usluga u prostoru u kojem su utvrđeni dok se ti nedostaci i nepravilnosti ne otklone.

Novčane kazne za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom propisane su za pravnu osobu u najnižem iznosu od 5000 kuna i najvišem iznosu od 150.000 kuna, a za odgovornu osobu u pravnoj osobi i za fizičku osobu u najnižem iznosu od 2000 kuna i najvišem iznosu od 15.000 kuna.

Turistički inspektor može, za prekršaje utvrđene inspekcijskim nadzorom, na mjestu izvršenja prekršaja naplatiti novčanu kaznu u najnižem iznosu od 2000 kuna i najvišem iznosu od 3000 kuna.

Više informacija o Turističkoj inspekciji moguće je pronaći na stranicama Ministarstva turizma