

Stručni članak

UDK 338.486.22

Najvažnije usluge turističkih agencija

AUTOR Željko Trezner

Sažetak

Svoje najvažnije usluge turističke agencije prvenstveno pružaju u svoje ime i za svoj račun. To su usluge više razine složenosti, s visokom dodanom vrijednošću i za koje turističke agencije preuzimaju punu odgovornost u provedbi. Zakon o pružanju usluga u turizmu u operativom smislu ističe da se radi o uslugama koje turističke agencije organiziraju, prodaju i provode. To su usluge paket-aranžmana, izleta, turističkog transfera te turističke usluge u kongresnom turizmu. Uz njih se ističe i usluga omogućavanja povezanih putnih aranžmana kao posve nova usluga turističkih agencija. Nakon donošenja novog Zakona o pružanju usluga u turizmu većina spomenutih usluge doživjela je bitne izmjene u svojim formalnim definicijama. Zbog toga je stručni doprinos ovoga rada vezan uz preciznije tumačenje sadržajnih i operativnih implikacija novih definicija najvažnijih usluga turističkih agencija te povezanih putnih aranžmana kao nove usluge.

Uvod

Čini se da nije lako utvrditi koje su usluge turističkih agencija najvažnije. Iz perspektive neke male turističke agencije koja se isključivo bavi posredovanjem to svakako nije isto kao što je iz perspektive velikog turoperatora. Iz perspektive turističke destinacije to svakako drugačije izgleda nego iz perspektive emitivnog tržišta. Ipak, sve usluge turističkih agencija nisu iste i moguće je uspostaviti jedinstven kriterij važnosti. Naime, neke usluge turističkih agencija imaju visoku razinu dodane vrijednosti, a to su prije svega one koje su više razine složenosti i u pravilu ih agencije pružaju u svoje ime i za svoj račun.

Za te je usluge puno složeniji pravni i operativni kontekst, a zahtjevi za kompetentnim kadrovima su puno veći. Uz to ide i primjerena nagrada u smislu visine i/ili opsega ostvarene marže pa se radi o uslugama kojima turističke agencije i teže. U uvjetima velike dostupnosti informacija i komunikacijske povezanosti dolazi do pojave raznih novih rješenja za stupanje u kontakt s neposrednim pružateljima usluga u turizmu. Zato je izvjesno za očekivati da će usluge koje se temelje na jednostavnim ugovornim odnosima posredovanja, zastupanja, naloga i komisije biti sve manje interesantne turističkim agencijama.

Zakon o pružanju usluga u turizmu (dalje ZPUT, Narodne novine 130 iz 2017. godine) specifično je opisao usluge više razine složenosti koje se u pravilu pružaju u svoje ime i za svoj račun. Sve usluge koje turističke agencije organiziraju, prodaju i provode imaju takva obilježja. To su usluge paket-aranžmana, izleta, turističkog transfera i turističke usluge u kongresnom turizmu. Ovom popisu valja dodati i usluge povezanih putnih aranžmana koje turističke agencija omogućuje. Ovo nije potrebno zbog obilježja povezanih putnih aranžmana, nego zbog toga što se radi o posve novoj usluzi koja je povezana s paket-aranžmanom pa tako donosi ozbiljne obveze za turističke agencije. Zbog toga su u ovome radu, svaka zasebno, prikazane navedene usluge prije svega u smislu definiranja njihovog formalnog statusa.

Paket-aranžmani

Turistički paket-aranžman moguće je najbolje definirati kao kombinaciju više različitih, sadržajno, vremenski i prostorno usklađenih usluga vezanih uz putovanje i boravak koje se nude turistima u jednom paketu i

za jednu paušalnu cijenu. Formalno-pravno paket-aranžman više nije tako lako definirati. ZPUT na temelju odredba nove europske direktive o paket-aranžmanima (Službeni list Europske unije, 2015) donosi posve novu definiciju paket-aranžmana, a čija će primjena zasigurno biti među najvažnijim izazovima u praktičnoj primjeni nove direktive (Trezner, 2017).

Nova definicija paket-aranžmana temelji se na razumijevanju i definiciji pojma usluge putovanja. Usluga putovanja obuhvaća sljedeće četiri skupine usluga¹:

- prijevoz putnika
- smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhu stanovanja
- iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h ili motocikala za koje se zahtijeva vozačka dozvola kategorije A
- druge turističke usluge koje nisu neodvojivi dio usluge putovanja u smislu prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila

Pojam prijevoza svakako obuhvaća sve vrste prijevoza jer nisu predviđena nikakva isključenja. U preostale tri skupine navedena su isključenja smještaja u svrhu stanovanja, određenih vrsta prijevoznih sredstava za iznajmljivanje te generalno usluge koje se smatraju neodvojivim dijelom putovanja u smislu prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila.

Svaka usluga smještaja neće se smatrati uslugom putovanja koja čini dio kombinacije obuhvaćene paket-aranžmanom. Usluga smještaja koja je neodvojivi dio usluge prijevoza ne smatra se uslugom putovanja u skupini smještaja. Smještaj u kabinama na brodu u okviru krstarenja nije dodatna usluga smještaja povrh usluge prijevoza. Zato se usluge krstarenja ne mogu tretirati kao paket-aranžmani. Isto vrijedi i za smještaj osiguran u vlaku, zrakoplovu i/ili posebno konstruiranim autobusima s ležajevima, ako je jasno da je prijevoz glavna sastavnica usluge. Usluga smještaja u paket-aranžmanu nije niti smještaj u svrhu stanovanja pri čemu bi se smještaj za dugotrajne jezične tečajeve trebalo smatrati smještajem u boravišne svrhe.

Ukoliko se nudi usluga najma bicikala, plovila, letjelica, vozila s tri kotača ili onima s brzinom manjom od 25 km/h njihov se najam može percipirati kao bilo koja druga usluga koja nije neodvojivi dio usluga putovanja u smislu prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila.

¹ Čl. 7. t. 1. ZPUT-a, NN 130/17

No, u tom će se slučaju trebati povesti računa da u određenim okolnostima druga usluga može, ali i ne mora biti usluga koja čini paket-aranžman. Te su okolnosti posebno definirane direktivom, odnosno ZPUT-om².

Naročito je delikatno određivati što će se i u kojim okolnostima smatrati neodvojivim dijelom druge usluge putovanja i što ne može biti usluga putovanja. O tome postoji dosta primjera eksplicitno navedenih u preambuli direktive³. Prije svega, jasno je navedeno da se financijske usluge poput putnih osiguranja ne bi trebalo smatrati uslugama putovanja. Kao primjere usluga koje se ne bi trebalo smatrati uslugama putovanja, eksplicitno se navodi: prijevoz prtljage u okviru prijevoza putnika, manje usluge prijevoza, kao što su prijevoz putnika kao dio razgledavanja s vodičem ili transferi između hotela i zračne luke ili željezničkog kolodvora, obroke, pića i čišćenje u okviru smještaja, ili pristup objektima na istoj lokaciji poput bazena, saune, prostora za *wellness* ili teretane za goste hotela.

Druge usluge koje nisu neodvojivi dio prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila mogu primjerice biti ulaznice za koncerte, sportske događaje, izlete ili zabavne parkove, razgledavanja s vodičem, propusnice za skijališta i iznajmljivanje sportske opreme kao što je oprema za skijanje ili *wellness* tretmani. Takve i slične usluge mogu biti konstruktivni dio paket-aranžmana pod određenim uvjetima i samo ako su odabrane i kupljene prije nego je počelo izvršenje usluge putovanja s kojom se kombiniraju. Ukoliko se pak kupuju nakon što je počelo izvršenje druge usluge putovanja u smislu smještaja, prijevoza ili iznajmljivanja vozila, ne mogu biti dio kombinacije koja čini paket-aranžman.

Ako se te usluge ugovore prilikom ugovaranja neke druge temeljne usluge putovanja, onda do kreiranja paket-aranžmana dolazi samo ako se ostvari jedan od tri sljedeća uvjeta⁴:

- da ne čine znatan dio (25 % i više) vrijednosti kombinacije
- da nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije
- da niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje kombinacije.

Prvi od navedenih uvjeta je vrlo objektivan i egzaktn, a što se za preostala dva ne bi baš moglo reći. Ukoliko putnik kombinira ulaznicu za sportski događaj ili koncert s uslugom smještaja, takva ulaznica za njega svakako

čini bitno obilježje kombinacije. Naime, on smještaj zasigurno ne bi niti ugovorio da nije moguće osigurati ulaznicu za sportski događaj ili koncert.

Paket-aranžman neizostavno nastaje kada jedna turistička agencija (trgovac) kombinira najmanje dvije vrste usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora, a prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama. Pri tome je nebitno je li do kombinacije usluga putovanja došlo prije bilo kakvog kontakta s putnikom, na zahtjev ili u skladu s izborom putnika. Ova opcija definicije paket-aranžmana dobro korelira s tradicionalnom praksom. Takav turistički paket-aranžman obilježava da se mora sastojati od najmanje dvije različite vrste usluga putovanja, te usluge moraju činiti smislenu cjelinu jednog turističkog putovanja i za njih u jednom ugovoru preuzima odgovornost jedan organizator putovanja. Logično, u ovim okolnostima turistička agencija nastupa u svoje ime i za svoj račun i u okolnostima u kojima paket-aranžman nastaje na zahtjev ili u skladu s izborom putnika.

Međutim, paket-aranžman može nastati i kombiniranjem dvije različite vrste usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora i neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja ukoliko se te usluge pribave na bilo koji od pet propisanih načina. Drugim riječima, turistička agencija će biti odgovorna kao organizator paket-aranžmana i u slučajevima kada nastupi kao posrednik ili zastupnik pružatelja usluga putovanja, a kombinaciju usluga prikazuje na način po kojem putnici mogu zaključiti da imaju prava kao korisnici usluga paket-aranžmana.

To se ne odnosi samo na situacije u kojima turistička agencija nastupa u ime i za račun pružatelja usluga putovanja, nego i u slučajevima kada nastupa u ime i za račun putnika. Pri razmatranju je li turistička agencija organizator paket-aranžmana nije bitno kako se ona predstavlja i opisuje svoju djelatnost, nego kako sudjeluje u sastavljanju paket-aranžmana⁵. Jedini način u kojem turistička agencija koja djeluje u tuđe ime i za tuđi račun može izbjeći odgovornost organizatora paket-aranžmana jest da u svojstvu organizatora djeluje drugi trgovac i da je to jasno i nedvosmisleno priopćeno putniku.

Zbog toga se posebice propisuje u kojim okolnostima turistička agencija, koja može djelovati u tuđe ime i

² Kada se druge turističke usluge ne smatraju komponentom paket-aranžmana definirano je stavkom 1. čl. 8. st. 1. ZPUT-a, NN 130/17

³ Prema točkama 17 i 18 preambule Direktive (EU) 2015/2302 (Službeni list Europske unije, L 326/1, 11. 12. 2015.)⁵ Čl. 12. ZPUT-a, NN 130/17.

⁴ Čl. 8. st. 1. ZPUT-a, NN 130/17

⁵ Prema točki 22 preambule Direktive (EU) 2015/2302 (Službeni list Europske unije, L 326/1, 11. 12. 2015.)

za tuđi račun, a ugovori o pružanju usluga putovanja sklapaju se s pojedinačnim pružateljima usluga, postaje odgovorna kao organizator paket-aranžmana. To može biti jedna ili više okolnosti u kojima se usluge putovanja⁶:

- kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti
- nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni
- oglašavaju ili prodaju pod nazivom „paket-aranžman“ ili pod sličnim nazivom
- kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja ili
- kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka online rezerviranja kada trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.

Posebno valja naglasiti da nastanak obveza i odgovornosti iz ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ne mijenja porezni i računovodstveni karakter ugovora na temelju kojeg turistička agencija stvarno djeluje. Kod svih ugovora u kojima turistička agencija nastupa u tuđe ime i za tuđi račun prihod je samo agencijska provizija, odnosno odgovarajuća naknada. Novčani primitci koje turistička agencija ostvari su obveze prema principalu, a ne prihod turističke agencije (Trezner, 2007).

Dvije usluge različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora koje se kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti, jesu paket-aranžman i u slučaju kada turistička agencija nastupa u tuđe ime i za tuđi račun. Pojam prodajne točke obuhvaća svaki maloprodajni objekt, bilo nekretninu ili pokretninu bilo internetsku stranicu 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 službu⁷.

Nema vremenskog ograničenja u kojem se biraju usluge niti ograničenja na jedan posjet prodajnoj točki. Obveze vezane uz paket-aranžman nastaju kada u više posjeta jednoj prodajnoj točki neovisno o tome koliko je vremena prošlo između tih posjeta, putnik odabere najmanje dvije usluge različitih vrsta usluga putovanja i za tako odabrane usluge izjavi da ih je spreman platiti.

Takav proces može se okarakterizirati kao isti postupak rezerviranja, a njegov rezultat je paket-aranžman.

Dvije usluge različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora koje se nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni su paket-aranžman i u slučaju kada turistička agencija nastupa u tuđe ime i za tuđi račun. U ovom slučaju važno je razlikovati okolnosti u kojima se usluge nude, prodaju, a kada se naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni. Kada se dvije usluge nude skupa po paušalnoj cijeni u tuđe ime i za tuđi račun, vjerojatno postoji prethodni dogovor neposrednih pružatelja usluga radi poticanja vezane kupovine. Jedan od pružatelja usluga trebao bi preuzeti odgovornost organizatora ili će ta odgovornost pasti na turističku agenciju koja nastupa u njihovo ime i za njihov račun.

Kada se pak dvije usluge nude po ukupnoj cijeni, to može biti posljedica nesmotrene procjene turističke agencije koja nastupa u tuđe ime i za tuđi račun jer pružatelji usluga o tome ne moraju ništa znati. Kod opcija u kojima turističke agencije nude usluge po paušalnoj ili ukupnoj cijeni valja pretpostaviti i postojanje prethodne namjere da se usluge tako nude na tržištu. To ponašanje ima dosta sličnosti s kreiranjem paket-aranžmana prije kontakta s putnikom pa je uvođenje zaštite prava putnika kao i u slučaju paket-aranžmana sasvim logično.

Ako se pak dvije usluge prodaju skupa po paušalnoj ili ukupnoj cijeni, za procjenu radi li se o paket-aranžmanu bit će relevantna prodajna komunikacija iz koje će biti vidljivo da je došlo do kreiranja kombinacije usluga koja ima sličnosti s kreiranjem paket-aranžmana na zahtjev i prema narudžbi putnika. Nije izvjesno da će se u ovaj oblik prodajne komunikacije turističke agencije upustiti svjesno i namjerno. Stoga je kod prodajne komunikacije u kojoj putnik zahtijeva pribavljanje više usluga za potrebe jednog putovanja ili odmora, potrebno razviti standardne procedure kojima će se izbjeći neželjene okolnosti. To može biti formiranje paušalne ili ukupne cijene, ali i prethodno opisana situacija kupovine na jednoj prodajnoj točki prije nego je putnik pristao platiti.

Kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora i u slučaju kada turistička agencija nastupa u tuđe ime i za tuđi račun postaje paket-aranžman ako se usluge oglašavaju ili prodaju pod nazivom paket-aranžman ili pod sličnim nazivom. Do koje mjere percepcija putnika utječe na stvaranje obveza po osnovi ugovaranja usluge paket-aranžmana najbolje

⁶ Čl. 7. t. 2. b) ZPUT-a, NN 130/17

⁷ Čl. 7. t. 17. ZPUT-a, NN 130/17

svjedoči ova odredba. Međutim, pravi izazov u primjeni ove odredbe neće biti upotreba pojma paket-aranžman nego drugih sličnih naziva.

Prilično je izvjesno da se drugim sličnim nazivom pojmu paket-aranžmana mogu smatrati kombinacije riječi koje uključuju riječi paket i aranžman, kao na primjer, paket usluga ili turistički aranžman. Valja povesti računa da je opseg sličnih naziva proširen i pojmovima istaknutim kao primjer⁸ u preambuli nove direktive o paket-aranžmanima. To su primjerice nazivi: kombinirana ponuda; sve uključeno u cijenu; aranžman u koji je sve uključeno. Logično, turističke agencije koje nastupaju u tuđe ime i za tuđi račun morale bi u oglašavanju i prodajnoj komunikaciji izbjegavati sve spomenute pojmove koji mogu asociirati na paket-aranžmane.

Poseban slučaj nastanka paket-aranžmana sukladno odredbama nove direktive okolnosti su u kojima se realizira poklon-bon, a turistička agencija je omogućila putniku da kombinira između različitih usluga putovanja kod kojih nastupa i u tuđe ime i za tuđi račun. Stoga bi bilo dobro poklon bonove isključivo vezati uz jednu vrstu usluga pa neće biti moguće korištenjem bona kreirati paket-aranžman. Alternativno, bonove ima smisla vezati i uz pojedinačne usluge koje turistička agencija nudi u svoje ime i za svoj račun s mogućnošću izbora putnika (takozvano dinamičko paketiranje), ali se u tom slučaju ako putnik izabere više različitih vrsta usluga putovanja, ionako radi o paket-aranžmanu.

Posljednja opcija ugovaranja najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora i u slučaju kada turistička agencija nastupa u tuđe ime i za tuđi račun koje postaju paket-aranžman, vezana je uz povezane postupke online rezerviranja. Naime, kada trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, radi se o paket-aranžmanu.

Ova opcija služi prije svega kako bi stvorila obvezu pružateljima pojedinačnih usluga putovanja da preuzmu obvezu pružatelja usluga paket-aranžmana kada u povezanom postupku *online* rezerviranja nakon prodaje zrakoplovne karte prodaju usluge smještaja i/ili iznajmljivanja vozila. Ponekad se i turističke agencije

nađu u ulozi trgovca na veliko pojedinačnih usluga putovanja i mogu doći u identičnu situaciju kao i neposredni pružatelji usluga. Kada je tako, dužne su preuzeti sve obveze organizatora putovanja.

Čak i u slučajevima kada se evidentno radi o kombinaciji usluga putovanja koje čine paket-aranžman obvezno pravni odnosi definirani ZPUT-om ne primjenjuju se za organizatora putovanja i putnika u slučajevima⁹:

- paket-aranžmana 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, a da ih se ne 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.

Povezani putni aranžmani

Paleta usluga koje nude turističke agencije proširena je i posve novom uslugom. U namjeri da zaštiti prava putnika u svim slučajevima koji putnicima mogu sličiti na paket-aranžman ZPUT uvodi i pojam povezanog putnog aranžmana. Upravo u okolnostima u kojima kombinacija usluga putovanja nije paket-aranžman, a nije niti bilo kakva kombinacija usluga, nalazi se potreba za definiranjem povezanog putnog aranžmana. Čini se da je namjera zakonodavca bila da osigura da kupac usluga povezanog putnog aranžmana dobije na vrijeme informaciju da kupuje skup usluga putovanja nižeg intenziteta povezanosti od paket-aranžmana, a time i niže razine zaštite potrošača¹⁰. Ta je obveza definirana u smislu obveze davanja standardnih informacija na propisanim obrascima¹¹.

Povezani putni aranžman sastoji se od najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljenih za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koje za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja. Povezani putni aranžman nastaje ako se prilikom jednog posjeta

⁸ Prema točki 10 preambule Direktive (EU) 2015/2302 (Službeni list Europske unije, L 326/1, 11. 12. 2015.)

⁹ Čl. 27. ZPUT-a, NN 130/17

¹⁰ Čl. 56. st. 1. ZPUT-a, NN 130/17

¹¹ Čl. 56. st. 2. ZPUT-a, NN 130/17

prodajnoj točki turističke agencije ili jednog kontakta s njome, putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja. Druga je mogućnost nastanka povezanog putnog aranžmana ako se omogući ciljana kupnja najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja¹².

Definicija obuhvaća dvije mogućnosti, a koji povezane putne aranžmane razlikuju od paket-aranžmana. Prva – da je putniku prilikom jedne posjete poslovnici, internetskoj stanici ili drugom sličnom online sustavu za prodaju omogućen zasebni odabir i zasebno plaćanje svake odabrane usluge putovanja. Druga – da je putniku omogućena ciljana kupnja najmanje još jedne dodatne usluge putovanja od drugog pružatelja usluga pod uvjetom da je taj ugovor sklopljen najkasnije unutar 24 sata od potvrde rezervacije prve usluge.

Prva mogućnost zapravo upućuje na situaciju u kojoj bi turistička agencija pokušala namjerno izbjeći da kombinacija usluga putovanja za koje se sklapaju zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga postane paket-aranžman zbog naplate paušalne ili ukupne cijene, odnosno zbog činjenice da su usluge odabrane na jednoj prodajnoj točki prije nego je putnik pristao platiti. Ukoliko se proces odabira i plaćanja namjerno razdijeli na odabir jedne po jedne usluge koje prati plaćanje jedne po jedne usluge, onda se radi o povezanom putnom aranžmanu.

U praksi, uopće se ne mora raditi o namjeri turističke agencije da izbjegne paket-aranžman, nego i o namjeri putnika da nakon što je odabrao i platio jednu uslugu, ugovori drugu, npr. putnik koji je upravo ugovorio i platio zrakoplovnu kartu, a prije odlaska iz poslovnice upita je li moguće ovdje i sada ugovoriti i uslugu smještaja. Ukoliko je odgovor agenta potvrđan i ukoliko putnik odabere takvu uslugu, agent ima obvezu prije plaćanja druge usluge putnika obavijestiti putem standardnog obrasca da će ugovoriti povezani putni aranžman.

Standardni obrazac upućuje putnika da neće imati prava kao da je ugovorio paket-aranžman i da mu je zaštita od nesolventnosti ograničena¹³ samo na nesolventnost turističke agencije koja omogućuje povezane putne aranžmane¹⁴. ZPUT upućuje u svojim priložima na

primjerene standardne obrasce i za slučaj da je prikazani proces proveden na internetskoj stanici ili drugom sličnom online sustavu za prodaju, a ne samo u poslovnici.

Ne bi bilo dobro da receptivne turističke agencije na temelju prethodno navedenog primjera, ili primjera koje koriste drugi autori (Marin, 2019), pa čak i primjera iz preambule nove direktive o paket-aranžmanima zaključče da se ove odredbe na njih ne odnose. Ukoliko u poslovnici receptivne turističke agencije na način koji je uobičajen za povezane putne aranžmane putnik pribavi uslugu smještaja, a onda se odluči i za uslugu najma vozila ili neku drugu turističku uslugu, nastaje povezani putni aranžman. Isto vrijedi i za postupak putem internetske stanice ili drugog sličnog online sustavu za prodaju (recimo mobilne aplikacije).

Uz malo neopreza, takva kombinacija može postati i paket-aranžman. Dovoljno je da se ne provede postupak zasebnog odabira i plaćanja. Ako dođe do toga, receptivne agencije koje uopće ne posluju s namjerom da nude paket-aranžmane, mogu se dovesti u položaj da su dužne putniku osigurati sva prava kao i svaki drugi organizator paket-aranžmana.

Dodatno, potrebno je razlučiti pojam povezanih postupaka online rezerviranja kada se dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom pružatelju usluga od pojma ciljane kupnje dodatne usluge putovanja. Naime, o tome ovisi hoće li neka kombinacija usluga biti paket-aranžman ili povezani putni aranžman. Povezani postupci rezerviranja pretpostavljaju čvršću vezu i veći intenzitet povezanosti usluga putovanja te se stvarno moraju temeljiti na postupcima rezerviranja koji su u elektroničkom okruženju povezani i djeluju kao jedinstven sustav.

Zbog dostave osjetljivih podataka o putniku veza između različitih pružatelja usluga mora biti formalna i na temelju velike razine povjerenja jer na kraju, turistička agencija mora preuzeti ukupnu odgovornost za skup usluga čak i kad su sklopljeni izravni ugovori s pružateljima usluga. Kod povezanih putnih aranžmana to nije tako. Veze među pružateljima usluga mogu biti manje formalne, a ciljana kupnja dodatne usluge uopće ne mora biti obavljena u online okruženju, a kad je u elektroničkom okruženju, ne mora postojati razina povezanosti koja ostavlja dojam da se radi o jednom sustavu.

¹² Čl. 7. t. 5 ZPUT-a, NN 130/17

¹³ 56. st. 1. i 2. ZPUT-a, NN 130/17

¹⁴ Čl. 55. ZPUT-a, NN 130/17, pri čemu treba uzeti u obzir da u slučaju ako turistička agencija odgovara za prijevoz putnika – nudi usluge prijevoza u svoje ime i za svoj račun, jamčevno osiguranje mora obuhvatiti i trošak repatrijacije putnika.

Kod ciljane kupnje dodatne usluge putovanja, ključna riječ koja opisuje karakter usluge jest da se putniku to omogućuje. Naime, ako turistička agencija nakon što je putniku pribavila jednu uslugu pošalje poruku e-pošte s poveznicom na pružatelja druge vrste usluga koja može činiti cjelinu jednog putovanja ili odmora, a putnik tu uslugu ugovori najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, nastaje povezani putni aranžman. Isto vrijedi ako putniku agent u poslovnici uruči pismo na temelju kojega se može obaviti ciljana kupnja druge usluge u istoj agenciji, a moguće čak i na prodajnom mjestu neposrednog pružatelja usluga, a putnik tu uslugu ugovori unutar 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.

Bitna razlika između povezanih postupaka rezerviranja i ciljane kupnje usluga je u tome što će u prvom slučaju turistička agencija evidentno imati informaciju da je došlo do rezervacije druge usluge, a kod ciljane kupnje to zbog slabije povezanosti pružatelja usluga nije nužno uvijek tako. Zato ZPUT izričito propisuje da je pružatelj usluga na kojeg je usmjerena ciljana kupnja, dužan turističku agenciju koja omogućuje povezani putni aranžman, obavijestiti o sklapanju relevantnog ugovora¹⁵.

U ovom slučaju ostaje nejasno kako će turistička agencija koja omogućuje povezani putni aranžman realizirati svoju obvezu davanja standardnih informacija¹⁶ iz priloga ZPUT-a. Zato bi bilo dobro da turističke agencije koje omogućuju ciljane kupnje druge usluge prilikom upućivanja na tu mogućnost upozore putnika da će, ukoliko ugovore drugu uslugu, imati prava samo kao kupci povezanog putnog aranžmana te im odmah dostave i odgovarajući standardni obrazac s informacijama.

Ciljanu kupnju, za razliku od povezanih postupaka rezerviranja, obilježava i činjenica da se komercijalni odnosi nužno ne moraju temeljiti na naknadi koja je povezana s vrijednošću realizirane usluge, odnosno ostvarenom prometu. To može biti i naknada koja se obračunava i na temelju broja posjeta internetskoj stranici pružatelja usluga¹⁷. Ovaj primjer najbolje svjedoči koje je sve alternativne poslovne modele donositelj nove direktive o paket-aranžmanima obuhvatio određenom razinom zaštite potrošača, a kako bi smanjio konkurenciju uslugama koje se pružaju u okviru paket-aranžmana.

Na kraju ne treba zaboraviti negativne elemente definicije povezanih putnih aranžmana (Marin, 2019). To je odredba da povezani putni aranžman može biti samo ona kombinacija koja nije paket-aranžman. Drugi skup negativnih elemenata definicije ista je kao i kod isključenja koja vrijede i za paket-aranžmane, a vezano uz druge turističke usluge. Te usluge ne bi trebale činiti više od 25 % vrijednosti, biti oglašavane niti na neki drugi način predstavljati bitno obilježje kombinacije.

Za turističke agencije koje omogućuju povezane putne aranžmane postoji još jedna obveza u ZPUT-u, a koja će im lako promaknuti. Zakonodavac je pretpostavio da će posljedica izostanka davanja standardnih informacija o povezanom putnom aranžmanu i ugovaranja odgovarajućeg jamčevnog osiguranja kod putnika izazvati percepciju da je kupio usluge u okviru paket-aranžmana. Zato ZPUT nalaže da se u tom slučaju primjenjuju sve odredbe koje se odnose na provedbu ugovora o putovanju u paket-aranžmanu osim odredbi koje se odnose na izmjene cijene i ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket-aranžmanu¹⁸.

S obzirom da se kod povezanih putnih aranžmana radi o poslovima koje turistička agencija poduzima u tuđe ime i za tuđi račun u smislu ostalih pravnih posljedica koje nisu drugačije regulirane ZPUT-om primjenjuju se odredbe općeg propisa¹⁹ kojim se uređuju obvezni odnosi²⁰. Treba voditi računa da to ne uključuje samo opće, nego i odredbe o pojedinim ugovorima na temelju kojih se usluge pribavljaju u okviru povezanog putnog aranžmana. Kada je u pitanju računovodstveni i porezni status usluga koje su sastavni dio povezanog putnog aranžmana, primjenjuju se ista načela kao i kod paket-aranžmana koji nastaje na temelju više zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, a koja su u prethodnom poglavlju opisana.

Izleti

Izlet je kombinacija najmanje dviju pojedinačnih usluga za potrebe istog putovanja ili odmora, koja se sastoji od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuju noćenje.²¹ Izlet je po svojim obilježjima identičan paket-aranžmanu, ali

¹⁵ Čl. 56. st. 4. ZPUT-a, NN 130/17

¹⁶ Čl. 56. st. 1. i 2. ZPUT-a, NN 130/17

¹⁷ Prema točki 13 preambule Direktive (EU) 2015/2302 (Službeni list Europske unije, L 326/1, 11. 12. 2015.)

¹⁸ Čl. 56. st. 3. ZPUT-a, NN 130/17, a što znači da se primjenjuju sva prava i obveze iz članka 34. i članka 37. – 49.

¹⁹ Čl. 10. ZPUT-a, NN 130/17

²⁰ To je u Republici Hrvatskoj Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, i 29/18)

²¹ Čl. 7. t. 19. ZPUT-a, NN 130/17

je ograničen trajanjem i isključenjem usluga noćenja, a kombinacija pojedinačnih usluga u izletu ne mora nužno uključiti prijevoz. To je jasno i iz odredbi nove direktive o paket-aranžmanima.

Usluga koju tradicionalno nazivamo izletom u potpunosti se uklapa u novu definiciju paket-aranžmana, ali su paket-aranžmani koji traju kraće od 24 sata i u koje nije uključen smještaj isključeni iz primjene nove direktive o paket-aranžmanima²². Pri tome valja uzeti u obzir da je nova direktiva ipak ostavila mogućnost državama članicama da samostalno detaljnije reguliraju pitanja organizacije, prodaje i provedbe izleta²³. To je i učinjeno u ZPUT-u, a na tragu odredba prethodnih ranijih propisa koji su regulirali poslovanje turističkih agencija. Treba biti jako oprezan u korištenju pojma izleta u praksi jer se kolokvijalno izletom može nazvati i dvodnevni pa čak i trodnevni paket-aranžmani (Vukonić, 1997). To je u pravnom i operativnom smislu opasno jer se u smislu definicija koje koristi ZPUT evidentno u opisanim slučajevima ne radi o izletima, nego o paket-aranžmanima.

Neovisno radilo se o izletima za turiste u turističkim destinacijama ili o izletima emitivnog karaktera, ZPUT jedinstveno propisuje obveze organizatora izleta. Neke obveze su izravno definirane za izlete, a neke zajedno s ostalim uslugama turističkih agencija. To može zvesti organizatore izleta jer mogu zaključiti da je objavljivanje predugovornih informacija²⁴ jedina obveza koju imaju. Prije svega, treba uzeti u obzir šire obveze turističkih agencija koje obuhvaćaju i izlete, a onda i opće obveze koje se odnose na sve pružatelje usluga u turizmu.

Treba uzeti u obzir obvezu objavljivanja općih uvjeta poslovanja za usluge koje turistička agencija pruža odnosno za koje posreduje²⁵. Ukoliko je ta usluga i izlet, potrebno je objaviti na hrvatskom jeziku i jezicima na kojima se izlet nudi i posebne opće uvjete poslovanja za izlete, odnosno objavljene opće uvjete formulirati tako da obuhvaćaju i izlete. Obveza čuvanja poslovne tajne obuhvaća i izletnike iako to nije izravno naglašeno²⁶. Naime, definicija putnika²⁷ obuhvaća i osobe koji sklapaju, odnosno koriste usluge izleta.

Vrijede i posebno obveze u smislu obavljanja usluga prijevoza²⁸ uključenih u izlet te korištenja usluga po jednog vođitelja putovanja²⁹ na izletu za svaku grupu od 15 do 75 putnika tijekom cijelog putovanja. Kod provedbe izleta turistička agencija dužna je koristiti i turističkog vođiča ukoliko izlet obuhvaća usluge pokazivanja i stručnog tumačenja prirodnih ljepota i vrijednosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legenda o tim događajima i ličnostima, gospodarskih i političkih tijekova i zbivanja, a na turističkim lokalitetima na kojima to pravo imaju isključivo turistički vođiči³⁰. Povrh svega toga, vrijede i opće odredbe za izdavanje računa i podnošenje pisanog prigovora kao i za sve ostale pružatelje usluga u turizmu³¹.

Međutim, obveza objavljivanja sadržaja usluge izleta u obliku predugovornih informacija detaljnije je regulirana³². Turistička agencija obvezna je za svaki izlet koji organizira staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora skup određenih informacija. To su informacije o cijeni, iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene. Potrebno je osigurati i informacije o odredištu, ali i o graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim za izlet izvan granica Republike Hrvatske. Ovu obvezu ponekad će biti vrlo kompleksno ispuniti pri ponudi izlete u turističkim destinacijama jer je potrebno prilikom prijave utvrditi državljanstvo zainteresiranog izletnika, a da bi se informacija mogla primjereno pružiti.

Posebno ozbiljno treba shvatiti obvezu informiranja o sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza. S obzirom da se kod izleta koriste različita prijevozna sredstva potrebno je precizno navesti koje je to sredstvo (terensko vozilo, povijesna kompozicija vlaka, gliser, balon na topli zrak, kajak, rikša, zaprega i sl.) te čim je moguće bolje opisati njegove karakteristike. Najbolje je koristiti karakteristike koje kod prodaje za to prijevozno sredstvo koristi njegov proizvođač. Treba dodati i kategoriju, ukoliko ona postoji za to prijevozno sredstvo (kao kod vlakova na primjer).

²² Čl. 27. st. 1. t. 2. ZPUT-a, NN 130/17

²³ Prema točki 21 preambule Direktive (EU) 2015/2302 (Službeni list Europske unije, L 326/1, 11. 12. 2015.)

²⁴ Čl. 25. ZPUT-a, NN 130/17

²⁵ Čl. 21. ZPUT-a, NN 130/17

²⁶ Čl. 22. ZPUT-a, NN 130/17

²⁷ Čl. 7. t. 6. ZPUT-a, NN 130/17

²⁸ Čl. 23. ZPUT-a, NN 130/17), a za korištenje osobnih vozila za vlastite potrebe valja pogledati komentare u dijelu ovog teksta o turističkom transferu

²⁹ Čl. 24. st. 1. ZPUT-a, NN 130/17

³⁰ Definirano člankom 70., a što se smatra uslugama turističkog vođiča regulirano je člankom 69 ZPUT-a, NN 130/17.

³¹ Čl. 6. ZPUT-a, NN 130/17

³² Čl. 25. ZPUT-a, NN 130/17

Potrebno je osigurati i informaciju o planu izleta. Dobro je da plan putovanja obuhvaća čim je više moguće informacija o tome kako su usluge i sadržaji obuhvaćeni izletom sinkronizirani u vremenu i prostoru. Ukoliko su obroci obuhvaćeni cijenom, najbolje je da se po vrsti (doručak, užina, ručak, večera) i karakteru (hladni, topli, u paketu, samoposluživanje, koktel i sl.) precizno navedu i u planu putovanja, a moguće i da se preciznije opišu i jela koja su obuhvaćena. Pri tome treba naglasiti da je izričito propisano samo da je potrebno navesti broj dnevnih obroka pa će informacija da izlet uključuje dva obroka biti u formalnom smislu sasvim dovoljna, ali u sadržajnom smislu neće zadovoljiti suvremene putnike.

ZPUT ne definira izravno pojam ugovora o izletu. Ipak, neizravno on se spominje u tekstu zakona u okviru definicije pojma putnika³³. Zbog toga ne možemo tvrditi da se radi o uobičajenom imenovanom ugovoru. Iako ne postoji striktno propisana forma u kojoj se ovaj ugovor mora sklopiti definiranjem obveznih predugovornih informacija, zakonodavac je u Hrvatskoj ipak postavio sadržajni okvir ovog ugovora. Treba uzeti u obzir da primjena odredba ZPUT-a isključuje odredbe općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi³⁴ samo ako je ZPUT-om nešto drugačije propisano³⁵. S obzirom da odredbe općeg propisa kojim se uređuju obvezni odnosi ne poznaju ugovor o izletu kao posebni ugovor, primjereno se primjenjuju opće odredbe, a koje uobičajeno vrijede za pružanje usluga u svoje ime i za svoj račun.

Turistički transferi

Turistički transfer definiran je kao usluga koja se ugovara za poznatog putnika (korisnika usluge), a koja se sastoji od organiziranja turističke asistencije i prijevoza putnika i njegove prtljage između mjesta pružanja različitih usluga putovanja, a osobito između putničkih terminala (kolodvora i luka kopnenog, pomorskog, riječnog i zračnog prijevoza) i smještajnih objekata u dolasku i/ili povratku, između smještajnih objekata, odnosno do ili od mjesta pružanja neke druge ugovorene ugostiteljske ili turističke usluge³⁶. Ova definicija upućuje na najvažnija

obilježja turističkog transfera: da je usluga za poznatog putnika, da je složena usluga (sastoji se najmanje od prijevoza i asistencije), da počinje i završava na mjestu na kojoj završava ili počinje neka druga usluga putovanja.

Većina transfera u Republici Hrvatskoj realizira se u cestovnom prometu i to osobnim vozilima kategorije M1 (najviše 8+1 sjedalo) pa je ova uslugu vrlo lako pomiješati s uslugama taksi prijevoza. Isto vrijedi i za usluge povremenog prijevoza putnika koji je moguć vozilima kategorije M1 sa 7+1 i 8+1 sjedalom³⁷. To je posebno osjetljivo u slučajevima međunarodnog prometa jer se povremeni međunarodni prijevoz putnika vozilima kategorije M1 sa 7+1 i 8+1 sjedala ne može obavljati. Istovremeno, obavljanje prijevoza za vlastite potrebe u međunarodnom cestovnom prometu osobnim automobilima M1 kategorije (uključujući ona sa 7+1 i 8+1 sjedala) u okviru usluga turističkih agencija nije regulirano propisima EU niti međunarodnim sporazumima koje je sklopila Republika Hrvatska pa za takve usluge nisu propisani posebni uvjeti osim onih koji vrijede u Hrvatskoj³⁸.

U praksi to znači da je nemoguće izvršiti uslugu turističkog transfera koja obuhvaća prelazak hrvatske državne granice vozilom kategorije M1 sa 7+1 ili 8+1 sjedala koje je registrirano za povremeni prijevoz putnika jer se ta licencija može izdati samo za unutarnji cestovni promet. Sasvim je u tom slučaju nebitno je li nositelj te licencije turistička agencija za svoje vozilo ili je prijevoz povjeren drugom prijevozniku s takvom licencijom. Ako pak isto takvo vozilo bez licencije za povremeni prijevoz koristi turistička agencija za vlastite potrebe sukladno odredbama ZPUT-a i Zakona o prijevozu u cestovnom prometu³⁹, moguće je obavljati i prekogranične prijevoze u okviru turističkih transfera.

Kada turistička agencija usluge prijevoza za vlastite potrebe u okviru turističkih transfera obavlja s vozilima M1 kategorije s najviše 4+1 sjedalom, ne postoje nikakve posebne obveze temeljem Zakona o prijevozu u cestovnom prometu⁴⁰. Dodatne obveze propisane tim zakonom postoje samo za vozila sa 5+1 do 8+1 sjedala⁴¹. Pri tome, jedino vozila sa 7+1 i 8+1 sjedala

³³ Čl. 7. t. 6. ZPUT-a, NN 130/17

³⁴ To je u Republici Hrvatskoj Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, i 29/18)

³⁵ Čl. 10. ZPUT-a, NN 130/17)

³⁶ Čl. 7. t. 23. ZPUT-a, NN 130/17

³⁷ Čl. 46. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu, NN 41/18

³⁸ Na to je eksplicitno uputilo Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture svojim mišljenjem Klasa: 011-02/18-04/141, Ur. broj: 530-08-3-1-1-18-1 od 17. 12. 2018.

³⁹ Uvjeti korištenja osobnih vozila za vlastite potrebe regulirani su člankom 93. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu, (Narodne novine 41/18) i člankom 23. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine 130/17).

⁴⁰ Čl. 1. st. 3. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu, NN 41/18

⁴¹ Čl. 93. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu, NN 41/18

moraju ispunjavati i posebne uvjete u smislu označavanja vozila⁴². Uvjeti i način korištenja vozila M1 kategorije (osobnih vozila) koji vrijede za turističke transfere istovremeno vrijede i za izlete i paket-aranžmane. Ovo pitanje je opisano na primjeru turističkih transfera jer je češće korištenje osobnih vozila za vlastite potrebe pri organizaciji i provedbi turističkih transfera.

Turističke usluge u kongresnom turizmu

Turističke usluge u kongresnom turizmu su usluge osmišljanja idejnih rješenja, planiranja, savjetovanja, promocije, registracije sudionika te sadržajne i tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja, a kada istodobno uključuju ponudu smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji⁴³. Turističke usluge u kongresnom turizmu mogu pružati samo turističke agencije, a samo iznimno i javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima⁴⁴, pod uvjetima propisanim ZPUT-om. Usluge tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja koji uključuju usluge smještaja, mogu pružati i ugostitelji u svom ugostiteljskom objektu⁴⁵.

Kod tumačenja definicije turističkih usluga u kongresnom turizmu valja primijetiti da svaka usluga osmišljanja idejnih rješenja, planiranja, savjetovanja, promocije, registracije sudionika te sadržajne i tehničke organizacije i provedbe skupova i događanja neće biti turistička usluga u kongresnom turizmu. Da bi se radilo o takvoj usluzi, potrebno je ispuniti i dodatni uvjet da je u ponudu istodobno uključena ponuda smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji.

U prvoj skupini usluga vezanim uz kongrese nema usluga putovanja kako ih definira ZPUT, a u drugoj skupini su upravo te usluge. Naime, ovim je pristupom definiciji turističkih usluga u kongresnom turizmu zakonodavac napravio jasnu distinkciju između organizacije nekog skupa, seminara ili sastanka koji ne sadrži usluge putovanja od onih koji ih mogu sadržavati. Ukoliko sadrže usluge putovanja, njihova organizacija, prodaja i provedba mora biti povjerena isključivo turističkim agencijama.

Tako je isključena mogućnost da neki drugi legitimni organizator skupa (udruga, institucija, poduzeće, vjerska zajednica) ponudi na tržištu usluge za koje nije u stanju osigurati potrebnu razinu zaštite potrošača. Drugim riječima, sve dok se ne bave i ponudom smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu sudionicima skupova i događanja te osobama u njihovoj pratnji kongrese mogu organizirati bez ikakvih ograničenja i drugi subjekti jer se to ne smatra pružanjem turističkih usluga u kongresnom turizmu⁴⁶.

Pozornost valja obratiti i na još jedno važno obilježje turističkih usluga u kongresnom turizmu, a to je naplatni karakter ugovornog odnosa sa sudionicima kongresa. Organizator kongresa, događanja ili sličnog skupa može bez angažiranja turističke agencije organizirati prijevoz, smještaj i prehranu za sudionike ako se trošak njihova sudjelovanja plaća iz sredstava organizatora ili sponzorstava, donacija i slično, bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika. U takvim okolnostima ne radi se o pružanju usluga sudionicima pa nema rizika ugrožavanja njihovih prava i interesa kao potrošača⁴⁷. Ipak, zakonodavac se pobrinuo da se uvjetovanjem davanja donacija i sponzorstvima ne bi prikrivao naplatni karakter odnosa sa sudionicima. Izričito je propisano da sudionik kongresa, događanja ili sličnog skupa bez naplate kotizacije i bilo kakvih drugih naknada za sudjelovanje od sudionika ne može snositi troškove svoga sudjelovanja kroz osobno sponzorstvo, donaciju ili slično⁴⁸.

Ukoliko sudionici skupova i događanja čak i s minimalnim iznosom participiraju u troškovima, a cijena uključuje bilo koju od sljedećih usluga: smještaj, prijevoz, turistički transfer, izlet i/ili neku drugu uslugu u turizmu, ne samo da se radi o turističkoj usluzi u kongresnom turizmu, nego moguće i o paket-aranžmanu. Ako se usluge smještaja, prijevoza, turističkog transfera, izleta i drugih usluga u turizmu nude na način da se ciljano upućuje na odabrane neposredne pružatelje usluga, također se radi o turističkoj usluzi u kongresnom turizmu, a moguće i o povezanom putnom aranžmanu. Pri tome, opće upućivanje na popis svih smještajnih objekata, prijevoznika i mogućnosti prijevoza, transfera, izleta i drugih usluga u turizmu ne smatra se nudjenjem takvih usluga.

⁴² Čl. 19. Pravilnika o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe, NN 50/18

⁴³ Čl. 91. st. 1. ZPUT-a, NN 130/17

⁴⁴ Čl. 91. st. 2. ZPUT-a, NN 130/17

⁴⁵ Čl. 91. st. 2. ZPUT-a, NN 130/17

⁴⁶ Čl. 91. st. 6. ZPUT-a, NN 130/17

⁴⁷ Čl. 91. st. 4. ZPUT-a, NN 130/17

⁴⁸ Čl. 91. st. 5. ZPUT-a, NN 130/17

Za turističke agencije najveći je izazov što se organizacija skupova i događanja može provoditi u različitom kontekstu: za poslovne i osobne potrebe, za poznate i nepoznate kupce, a mogu biti i emitivnog ili receptivnog karaktera. Da stvar bude još kompleksnija, turističke usluge u kongresnom turizmu mogu biti temeljene na praktički svim ugovornim osnovama koje su uobičajene u agencijskom poslovanju, uključujući i paket-aranžmane i povezane putne aranžmane. To znači da turističke agencije koje žele pružati turističke usluge u kongresnom turizmu moraju imati na raspolaganju i primjerene resurse, a prije svega izrazito kompetentne i iskusne kadrove.

Zaključak

Najvažnije usluge turističkih agencija su usluge koje turističke agencije organiziraju, provode i prodaju u svoje ime i za svoj račun. To su usluge paket-aranžmana, izleta, turističkog transfera i turističke usluge u kongresnom turizmu. Kao posebna nova usluga definirana je usluga omogućavanja povezanog putnog aranžmana. Svaka od navedenih usluga ima različit status u operativnoj primjeni u praksu, a koji proizlazi iz definicije u Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

Najsloženije su definicije paket-aranžmana i povezanog putnog aranžmana. Uz te dvije usluge povezane su opsežne obveze turističkih agencija. Zbog toga treba posvetiti posebnu pažnju okolnostima u kojima kombinacija usluga putovanja može postati paket-aranžman ili povezani putni aranžman. S obzirom da su definicije ovih usluga u Zakonu o pružanju usluga u turizmu posve nove, to se jednako odnosi na iskusne kao i na nove djelatnike u turističkim agencijama.

Novine su i u definiranju turističkih usluga u kongresnom turizmu te turističkog transfera. Ranije razmjerno nejasno definirane usluge sada su preciznije ograničene na naplatne usluge koje se pružaju turistima. Tako je izbjegnuta mogućnost da dođe do kršenja temeljnih prava potrošača, kolizije s drugim propisima i/ili nepotrebnog ograničavanja prava subjekata koji organiziraju kongrese, ali ne pružaju usluge u turizmu.

Usluge koje su opisane u ovome radu nisu opsežnije prikazane iz operativnog i sadržajnog konteksta, a specifična marketinška perspektiva u potpunosti je izostavljena. Glavni naglasak stavljen je na formalne definicije i njihove implikacije na pružanje usluga. S obzirom na razmjerno mali interes stručne i znanstvene zajednice u Hrvatskoj da se bavi ovim pitanjima, takav pristup omogućuje i najveću moguću korist za čitatelja.

Isticanje određenog skupa usluga u ovome radu ne znači da su preostale usluge koje pružaju turističke agencije manje važne. Međutim, te usluge ne odlikuju se posebnom složenosti i svojom definicijom kao prikazane usluge, a nisu niti pretrpjele izmjene u svojim definicijama koje je donio Zakon o pružanju usluga u turizmu. Ostale usluge turističkih agencija generički su vezane uz temeljne ugovore obveznog prava kao što je ugovor o nalogu, posredovanju, zastupanju, komisiji pa se na odgovarajući način primjenjuju odredbe za te ugovore. Slično vrijedi i za posrednički ugovor o putovanju s obzirom da se odredbe Zakona o obveznim odnosima o tom ugovoru nisu mijenjale pa je primjenjiva i dosadašnja praksa.

Literatura

1. Marin, J. (2019). Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana. *Poredbeno pomorsko pravo*, 58 (173), 151-208.
2. Narodne novine (2017). *Zakon o pružanju usluga u turizmu*. Preuzeto s: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html (10. 9. 2019.)
3. Narodne novine (2018). *Zakon o prijevozu u cestovnom prometu*. Preuzeto s: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_41_784.html (10. 9. 2019.)
4. Službeni list Europske unije (2015). *Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ*. Preuzeto s: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> (15. 11. 2018.)
5. Trezner, Ž. (2007). Računovodstveno praćenje prihoda od pružanja usluga turističkih agencija. *Računovodstvo i financije : časopis Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika*, 12, 35-39.
6. Trezner, Ž. (2017). Primjena direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. U: Filipović, V. (ured.), *Zbornik Sveučilišta Libertas*. (str. 307-318). Zagreb: Libertas međunarodno sveučilište.
7. Vuković, B. (1997). *Turističke agencije*. Zagreb: Mikrorad d. o. o.