

ZAKON Br. 04/L-176 O TURIZMU

Skupština Republike Kosova

Na osnovu člana 65 (1) Ustava Republike Kosova;

Usvaja

ZAKON O TURIZMU

**Član 1
Cilj**

Ovim zakonom se utvrđuje pravna osnova i institucionalni okvir, načela i pravila za razvoj i promovisanje turizma, uspostavljanje i razvoj standarda turističkih usluga.

**Član 2
Delokrug**

Ovaj zakon reguliše odnos između javnih institucija i privatnih subjekata, fizička i pravna lica, domaćeg ili stranog, koji obavljaju turističke delatnosti kao i druga pitanja koja se odnose na oblast turizma u skladu sa standardima utvrđene ovim važećem zakonodavstvu.

**Član 3
Definicije**

1. Izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

1.1. Ministarstvo – odgovarajuće Ministarstvo turizma;

1.2. Ministar – odgovarajući ministar Ministarstva za turizam;

1.3. Turistička delatnost – svaka delatnost ili usluga koja se nudi od strane ovlašćenih subjekata u oblasti turizma i ugostiteljstva;

1.4. Turističke usluge – usluge koje se pružaju turistima od turističkih subjekata;

1.5. Sistem za kategorizaciju smeštaja – Sistem vrednovanja kvaliteta smeštaja;

1.6. Katalog – spisak preduzeća registrovanih u odgovarajuću jedinicu za turizam;

1.7. Grafička identifikacija – jedinstveni simboli, indikator registracije u odgovarajuću jedinicu za turizam;

1.8. Međunarodni standard – standard koji je prihvaćen od jedne Međunarodne organizacije za standardizaciju a koja je stavljena na upotrebu javnosti.

1.9. Turistički subjekat – fizičko i pravno lice angažovano u turističkoj delatnosti;

1.10. **Organizaciona turistička agencija** – turistička agencija koja organizuje turistički paket aranžman i putničke pakete bilo direktno, ili preko svojih posrednika / agenata;

1.11. **Posrednička turistička agencija** – turističku agenciju koja kupuje ili prodaje paket aranžman koji je pripremljen od strane organizatora putovanja, ili koja vrši druge posredničke usluge, određene ovim zakonom;

1.12. **Smeštajna jedinica** – ugostiteljski objekti koji pružaju smeštajne usluge i noćenja;

1.13. **Nesmeštajne jedinice** – hotelijerski subjekti koje pružaju usluge hrane i pića, ali ne i smeštaj;

1.14. **Vlasnik smeštajnih jedinica** – fizičko ili pravno lice koja poseduje, koja je ovlašćeni vlasnik ili je zakupac jedne smeštajne jedinice;

1.15. **Restoran** – objekat koji pruža usluge nabavke hrane i pića, čija je glavna svrha prodaja hrane za potrošnju, izvan ili unutar svojih prostorija;

1.16. **Hotel** – objekat koji ima ne manje od šest (6) soba za smeštaj, obuhvatajući spavanje i ishranu;

1.17. **Motel** – objekat koji je uglavnom predviđen za odmor i boravak motorizovanih osoba, za nabavku hrane, piće kao i za ostale usluge. Ovi objekti se grade van naseljenih mesta, u neposrednoj blizini automobilskih puteva i nude te dodatne usluge osim smeštaja;

1.18. **Hosteli/konačišta** – pružaju smeštaj sa niskim budžetom i gosti mogu uzeti pod zakup krevet, dele kupatilo, dnevnu sobu i kuhinju;

1.19. **Turističko selo** – je organizaciona struktura u obliku sela, sa usredsređenjem turističkih izvora, klasifikovana u skladu sa usvojenim standardima za razvoj turizma koje uživa određene privilegije, prema odredbama ovog zakona;

1.20. **Kampovi** – otvorena mesta u kojima smeštaj se vrši u šatorima, kamp – kućicama kao i kampovi kamp-kola;

1.21. **Pansion** – usluga u ugostiteljskom objektu koji obuhvaća usluge prehrane i pića;

1.22. **Turistički kompleks** – kompleks zgrada, grupisana kao apartmani, vila, studio, male zgrade dvo spratne, što pruža za klijente smeštaj i pomoćne usluge;

1.23. **Turizam** – aktivnosti osoba koje putuju i borave u mestima izvan svog uobičajenog okruženja za ne više od jedne (1) godine zaredom za zabavu, posao i druge svrhe, koje nisu vezane za vršenje neke aktivnosti;

1.24. **Turista** – podrazumeva posetioca na putovanju uključujući i noćenje.

Član 4 Principi

Principi ovog zakona su ekonomska efikasnost, investicije u oblasti turizma, dobrovoljna registracija, očuvanje kulturne baštine, zaštita životne sredine, kao i zaštita interesa potrošača.

Član 5 Dužnosti i odgovornosti odgovarajuće organizovane jedinice za turizam

1. Odgovarajuća organizaciona jedinica za turizam je u okviru Ministarstva i odgovorna je za turizam.

2. Zadaci, odgovornosti, organizacija i funkcionisanje odgovarajuće jedinice za turizam uređuje se podzakonskim aktom za organizaciju i unutrašnju strukturiranje ministarstva.

Član 6

Dobrovoljno registrovanje u odgovarajuću organizativnu jedinicu za turizam

1. Sva fizička i pravna lica, koja se bave sprovođenjem delatnosti u oblasti turizma mogu da se dobrovoljno registriraju u odgovarajuću organizacionu jedinicu za turizam.
2. Odgovarajuća organizaciona jedinica za turizam objavljuje zahteve za registraciju.
3. Dokumentacija o registraciji i njihovo dostavljanje mogu da se vrše i putem elektronske forme.
4. Dokaz učlanjenja izdaje se od strane odgovarajuće organizacione jedinice za turizam.
5. Podnosilac zahteva slaže se kodeksom etike izrađene od Turističkog Saveta turizma Kosova pre preuzimanja dokaza registracije.
6. U slučaju odbijanja zahteva za registraciju, podnosilac će biti upoznat sa pisemnim obrazloženjem o razlozima odbijanja registracije.
7. Odgovarajuća organizaciona jedinica za turizam i Savet Turizma Kosova će imati grafičku identifikaciju ili logo, koji će svi registrovani biti ovlašćeni za upotrebu posle njihove registracije.
8. Registrovani subjekti mogu koristiti ovaj logo na svim reklamnim materijalima, sa ciljem promovisanja turističke delatnosti.
9. Odgovarajuća organizaciona jedinica za turizam vodi će spisak registrovanih subjekata, gde će se navesti njihovo ime, adresa i usluge koje se nude.
10. Odgovarajuća organizaciona jedinica za turizam će objaviti ovu listu na njenom zvaničnom sajtu.

Član 7

Opozivanje registracije

1. Registracija može se opozvati u sledećim slučajevima:
 - 1.1. kršenja kodeksa etike;
 - 1.2. zloupotrebe znaka ili grafičke identifikacije Ministarstva i Saveta Turizma Kosova;
 - 1.3. prestanak rada delatnosti.
2. Ministar će doneti Administrativno uputstvo o procedurama za brisanje registrovane delatnosti.

Član 8

Osnivanje sistema kategorizacije

1. Ministarstvo u saradnju sa Savetom Turizma Kosova razvija sistem dobrovoljne kategorizacije za smeštaje na osnovu objektivnih merljivih standarda, u skladu sa međunarodnim sistemom koji je na raspolaganju za registrovane subjekte.
2. Ministarstvo će donositi podzakonska akta kojima će se regulisati razvijanje sistema procena smeštaja.

Član 9

Registar kategorizacije

1. Ministarstvo će održati registar utvrđenih kategorija prema prirodi smeštaja i procene.
2. Ministarstvo podzakonskim aktom utvrđuje sadržaj kataloga smeštaja uslove za održavanje registra za kategorizaciju.

Član 10 Katalog za kategorizaciju

1. Odgovarajuća organizaciona jedinica za Turizam će održati jednog kataloga procenjenih smeštaja koji je podeljen prema prirodi smeštaja i procene. U okviru pod-podeljivanja, smeštanja će se organizovati prema azbučnom redosledu.
2. Ministarstvo podzakonskim aktom utvrđuje sadržinu kataloga za smeštaj.

Član 11 Upotreba kategorizacije

1. Kategorizovani registranti mogu koristiti kategorizacije u svim dokumentima i promotivnim materijalima i da pokažu njihovu kategorizaciju u promotivnim materijalima.
2. Registrovani subjekti koji zlo-predstavljaju njihovu kategorizaciju biće pravno odgovorni i mogu izgubiti njihovu registraciju.
3. Registrovani subjekti mogu da objave kriterijume nad kojima se zasniva procena i faktore koji ulaze u njihovu procenu.

Član 12 Zaštita Sistema kategorizacije

1. Sistem kategorizacije će biti dostupan samo za one koji su registrovani u Ministarstvu.
2. Registrovani subjekti koji izgube njihovu registraciju imaće petnaest (15) dana da uklone njihovu procenu iz materijala, reklama i poslovnih prostorija.
3. Neovlašćeni korisnici sistema procena će biti predmet kazni koje će se odrediti od strane Ministra.

Član 13 Vršenje turističke delatnosti

Svi poslovni subjekti koji pružaju turističke usluge treba da ispune svoje obaveze prema korisnicima u skladu sa odredbama ovog zakona i važećem zakonodavstvom.

Član 14 Turistički paket

1. Turistički paket je unapred aranžirana kombinacija usluga koja se prodaje ili nudi na prodaju, i pokriva period od više od dvadeset četiri (24) časa ili uključuje prenoćište.
2. Turistički paketi sastoje se od najmanje dve od sledećih usluga:

2.1. prevoz;

2.2. smeštaj;

2.3. ostale usluge nezavisnih prevoza i smeštaja, i koji predstavljaju značajan deo paketa koji će biti uključeni u ovaj paket.

3. Kada organizator nudi turistički paket za prodaju, on (paket) treba da se obezbedi kupcu / potrošaču sastavljen u reklamnim materijalima i ujedno mora ispuniti sve uslove programa putovanja predviđenih ovim zakonom.

4. Svako objašnjeno pitanje u vezi turističkog paketa ponuđenog od strane organizatora ili posrednika ne sme da sadrži netačne informacije kada je u pitanju cena ili drugi uslovi koji se odnose na ugovor.

Član 15

Program putovanja turističkog paketa

1. Promotivni materijal koji se nudi potrošaču, u fizičkom ili elektronskom obliku, gde se opisuje program putovanja za turistički paket, mora da pokaže na čitak, razumljiv i precizan način cenu i adekvatne informacije u vezi sa:

1.1. ime i adresu turističke agencije – organizatora;

1.2. mesto, datum i vreme polaska i povratka putovanja;

1.3. destinaciju, period boravka, druge detalje ako je putovanje podeljeno na delove, način putovanja, karakteristike i kategorije vrsta prevoza koje se koristi;

1.4. tip smeštaja, lokaciju, kategoriju ili stepen udobnosti i njene glavne karakteristike kao i njene turističke klasifikacije;

1.5. vreme ishrane;

1.6. maršuta;

1.7. opšte informacije o pasošima, vizama i zdravstvenim formalnostima potrebne za putovanje i boravak;

1.8. novčani iznos ili procenat od cene koji se plaća na račun, kao i raspored za isplatu bilansa;

1.9. ako je potreban minimalni broj lica za organizovanje paketa, i ako je tako, da se odredi / poslednji dan kada se obaveštava kupac u slučaju otkaza;

1.10. izmene u takvim osobenostima su izrečene na jasan način kod potrošača pre sklapanja ugovora, kojim povodom na specifičan način će biti naglašen na materijalu reklame;

1.10.1. izmene u takvim osobenostima su izrečene na jasan način kod potrošača pre sklapanja ugovora, kojim povodom na specifičan način će biti naglašene na materijalu reklame;

1.10.2. promene su se dogodile kasnije nakon postizanja sporazuma između strana u ugovoru.

Član 16

Ostali uslovi turističkog paketa

1. Organizator ili posrednik treba obezbediti potrošaču u pisanoj ili bilo kojoj drugoj odgovarajućoj formi, pre nego što se zaključi ugovor, opšte informacije o pasošima, rimenljivim vizama, a posebno za period njihovog uzimanja, kao i informacije o potrebnim zdravstvenim formalnostima o putovanju i boravku.

2. Organizator ili posrednik mora da obezbedi kupca u pisanoj formi, ili na bilo koji drugi odgovarajući način, sledeće informacije u dovoljno vreme pre početka putovanja:

2.1. za vreme i mesto usputnih zaustavljanja i saobraćajne veze, kao i detalje o mestu koje je namenjeno za putnika u toku putovanja, npr. kabina ili ležaj na brodu, u vozu;

2.2. ime, adresu i broj telefona organizatora ili posrednika ili predstavnika, ili u njihovom odsustvu, lokalnih agencije na čiju pomoć potrošača može teško nazvati;

2.3. u odsustvu ovih predstavnika, kupac mora uvek biti opremljen sa hitnim brojem ili bilo kojom drugom informacijom koje će mu omogućiti da kontaktira organizatora ili posrednika u slučaju potrebe;

2.4. tokom putovanja ili boravka van zemlje za maloletnike, treba obavestiti i omogućiti neposredan kontakt između roditelja ili staratelja sa detetom ili odgovornim licem na mestu boravka deteta;

2.5. informaciju o polisu osiguranja za pokrivanje troškova otkazivanja putovanja od strane potrošača ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju u slučaju nesreće ili bolesti.

Član 17 **Putni ugovor u Turističkom paketu**

1. Bez prejudiciranja merodavnog prava za obaveze, ugovor za putovanje prema vrsti paketa, mora posebno da sadrži najmanje elemente navedene u nastavku:

1.1. destinacija putovanja, period boravka i datum putovanja;

1.2. prevoz, karakteristike i kategorije prevoza koji će se koristiti, datumi, vreme i tačke polaska i povratka;

1.3. kada paket uključuje smeštaj, lokaciju smeštaja, uključujući turističku kategoriju, druge ključne karakteristike i plan obroka;

1.4. ako je broj mesta za jedan paket ograničen na minimalan broj lica, obavezno mora da se obavesti korisnik o krajnjem roku, ukoliko dođe do poništenja;

1.5. maršuta;

1.6. u slučaju, ekscurzija ili drugih usluga koje su uključene u ukupnu cenu, klijent mora obavezno biti obavešten;

1.7. ime i adresu organizatora / posrednika i, kada je to potrebno i pružalac usluga;

1.8. cenu paketa, obaveštenje o mogućnosti revizije cena i obaveštenje za svaku obavezu, taksu ili naknadu za pojedine usluge (sletanje, ulaz ili izlaz iz luke, turističke takse) trošak koji nije uključen u paket;

1.9. raspored plaćanja i način plaćanja;

1.10. posebne uslove koje je potrošač komunicirao organizatoru / posredniku u momentu kada je vršena rezervacija i uključene stranke su se složile;

1.11. period kada potrošač mora da uradi neku žalbu u vezi neuspeha oko realizovanja ili jedne nepotrebne performanse ugovora;

1.12. svi uslovi ugovora moraju biti dostavljeni u pisanoj formi ili drugom obliku koji je razumljiv i pristupačan kupcu i treba saopštiti njemu pre zaključenja ugovora. Kupcu bi trebalo da bude uručena jedna kopija tih uslova;

- 1.13. Ovi uslovi ne isključuju slučaj rezervisanja ili ugovora u poslednjoj minuti.
2. U slučaju kada kupac nailazi na prepreke tokom upotrebe paketa, on može da prenese svoju rezervaciju, nakon što je organizatoru odnosno posredniku dao prethodno razumno obaveštenje o njegovoj nameri pre polaska, na lica koje ispunjava sve važeće uslove koji su primenjivi za paket.
3. Prenosilac paketa i primalac prenosa će biti zajednički i pojedinačno odgovorni prema organizatoru ili posredniku u ugovoru za isplatu bilansa i za dodatne troškove koji proističu iz takvog prenosa.
4. Cene koje su navedene u ugovoru neće biti predmet razmatranja, osim ako ugovor izričito predviđa mogućnost revizije i precizno zaključuje da kao revidirana cena treba da bude obračunata. Varijacije su dozvoljene samo u slučajevima kada se radi o:
 - 4.1. troškovima prevoza, uključujući troškove goriva;
 - 4.2. dažbinama, porezima ili naknadama za pojedine usluge, kao što su porezi za sletanje i taksi za ukrcavanja u lukama i aerodromima;
 - 4.3. kursna lista se primenjuje na određene pakete.
5. Tokom dvadeset (20) dana pre postavljenog datuma polaska, cena koja je navedena u ugovoru ne treba biti povećana.
6. Ako organizator pre polaska smatra da je bio primoran da se značajno promeni neko od bitnih uslova, kao što je cena, dužan je da što je pre moguće obavesti kupca kako bi mu omogućio da preduzme odgovarajuće odluke a naročito:
 - 6.1. da odustane od ugovora bez kazne, ili;
 - 6.2. da prihvati zaključenje ugovora preciziranjem obavljenih promena i njihov uticaj na cenu.
7. Kupac mora da u što kraćem roku obavesti organizatora ili posrednika za njegovu odluku.
8. Ukoliko kupac odustane od ugovora, ili ako iz bilo kog razloga, osim krivice kupca, organizator otkáže paket pre dogovorenog datuma polaska, kupac ima pravo da:
 - 8.1. izvrši zamenu paketa sa paketom ekvivalentnog ili višeg kvaliteta kada je organizator/posrednik u stanju da mu ponudi takvu zamenu. Ako je ponuđena zamena paketa nižeg kvaliteta, organizator će refundirati kupcu razliku u ceni; ili
 - 8.2. nadoknaditi mu u najkraćem mogućem roku sva uplaćena sredstva po ugovoru. U tom slučaju, on ima pravo, ukoliko je potrebno, da bude kompenzovan bilo od strane organizatora ili posrednika za neizvršenje ugovora, osim kada se:
 - 8.2.1. otkazivanje dogodi zato što je broj lica koji su registrovani za paket manji od minimalnog potrebnog broja i ako je potrošač u roku predviđenom u opisu paketa obavešten o otkazivanju u pisanoj formi; ili
 - 8.2.2. otkazivanje dogodi usled više sile, odnosno neobičnih i nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole stranke od koje je dobio to, čije bi se posledice ne bi mogle biti izbegnute, čak i ako je vršena sva potrebna pažnja.
9. Ako se nakon polaska (početak primene paketa), značajan procenat ugovorenih usluga ne pruža ili organizator shvata da neće moći da kupi znatan deo usluga koje se pružaju, organizator je dužan da preduzme odgovarajuće alternativne mere za ostatak paketa, bez dodatnih troškova za kupca, i kada je neophodno da se nadoknadi potrošač za razliku između ponuđene usluge i one koje se sprovede.

10. Ako je nemoguće da se postigne takav sporazum ili ako je to zbog nekog održivog razloga neprihvatljivo za kupca, organizator će, kada okolnosti to zahtevaju, da obezbedi kupcu, bez dodatnih troškova, ekvivalentni prevoz za zemlju polaska, ili do neke druge povratne tačke za koju se potrošač složio i kada okolnosti zahtevaju da nadoknadi kupca.

Član 18

Ostale obaveze prema potrošaču u turističkom paketu

1. Potrebno je preduzeti neophodne korake kako bi osigurali da organizator ili posrednik, kao ugovorna strana ima obavezu prema potrošaču da pruži pravne usluge prema obavezama opisanim u ugovoru, bez obzira dali se ove obaveze pružaju od strane organizatora ili posrednika, ili od bilo koje treće stranke koja pruža usluge, bez prejudiciranja na pravo organizatora ili posrednika da tuži treću stranku kao pružaoca usluga.

2. U odnosu na štetu koja nastaje za kupca zbog neispunjenja ili nepravilnog izvođenja ugovora, treba da se preuzmu neophodne mere da osiguraju da organizator ili posrednik ostaje odgovoran, osim u slučajevima kada neizvršenje njihovih obaveza ili nepravilan rad se ne dogodi kao rezultat njihovog rada ili rada treće stranke ugovorene da pruži uslugu/e, kao što su:

2.1. neuspesi koje se pojavljaju u izvršenju ugovora mogu se pripisati kupcu;

2.2. neuspesi se pripisuju trećoj strani koja nije povezana sa pružanjem ugovorenih usluga, i one su nepredvidivi ili neizbežni;

2.3. ukoliko su propusti zbog slučaja više sile, ili događaj koji organizator, posrednik ili pružalac usluge / a, sa svom prikazanom pažnjom nije mogao da predvidi ili spreči.

3. U pomenutim slučajevima iz (podstava 2.2. i 2.3 ovog stava), organizator ili posrednik koji je ugovorna stranka ima obavezu da obezbedi neposrednu pomoć kupcu u teškoj situaciji.

4. U slučaju kada su štete nastale od neispunjenja obaveza ili nepravilnog pružanja usluge / a uključenih u paketu, naknada štete se može ograničiti u skladu sa međunarodnim konvencijama kojima se reguliše slične vrste usluga. U slučaju izazvanih šteta koja nemaju ništa povezano sa ličnom fizičkom povredom kao rezultat propusta ispunjavanja obaveza, ili u slučaju nepravilnog pružanje usluge / a uključene u paket, naknada ograničena pod uslovima ugovora neće biti nerazumna.

5. Ne može biti oslobađanja od ugovorenih obaveza ni jednom ugovornom klauzuli iz odredbe stava 1. i 2. ovog člana

6. Klijent mora odmah saopštiti pružaocu usluga svaku nemogućnost ispunjavanja ugovora koji doživljava. Nemogućnost bi takođe trebalo da bude saopšten organizatoru ili posredniku u pisanom ili bilo kojem drugom odgovarajućem obliku.

7. Ova obaveza mora biti jasno i eksplicitno navedena u ugovoru.

Član 19

Sporazumi sa klijentima

1. U slučaju nesporazuma sa klijentom, turistički operator ili agent putovanja treba činiti sve napore kako bi postigao brzo sporazumno rešenje sa klijentom.

2. Svaki turistički operator je obavezan da omogući potrošaču da podnosi neposredno pismenu žalbu, putem pošte, faks ili elektronskom poštom.

Član 20 **Savet Turizma Kosova**

1. Vlada Republike Kosova na predlog Ministarstva imenuje Savet turizma Kosova.
2. Dužnosti i odgovornosti Saveta su:
 - 2.1. predlaže politiku i planove za razvoj turizma i njenu promociju;
 - 2.2. savetuje i daje preporuke Ministarstvu;
 - 2.3. razvoj standarda i Kodeksa etike za registrovana lica.
3. Savet sačinjavaće se od:
 - 3.1. jednog (1) predstavnika Ministarstva;
 - 3.2. tri (3) predstavnika Vlade;
 - 3.3. tri (3) predstavnika iz udruženja turizma, opština i nezavisnog stručnjaka;
4. Predsedavajući i članovi Saveta, na predlog ministra, imenuju se od Vlade na period od tri (3) godine.
5. dotični ministar Ministarstva za turizam na predlog Saveta predlaže Vladi dopunjavanje ili zamenu predsednika ili bilo kog novog člana u okviru mandata.
6. rad Saveta biće javan i Savet izveštava odgovarajućeg ministra za turizam.
7. Savet preko ministra, podnosi godišnji izveštaj Vladi.
8. administrativno-tehničke poslove saveta obavlja Ministarstvo.
9. Savet funkcionise na osnovu poslovnika, koju sastavlja Savet.

Član 21 **Prelazne i završne odredbe**

1. Ministarstvo za sprovođenje ovog zakona doneće podzakonske akte u roku od dvanaest (12) meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.
2. Nadzornu inspekciju ovog zakona će izvršiti tržišni inspektorat državne uprave kao nezavisni organ državne uprave koji deluje u okviru odgovarajućeg Ministarstva za turizam.

Član 22 **Odredbe o prestanku važenja**

Stupanjem na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon br.03/L-168 o turizmu i turističkih usluga.

Član 23 **Stupanje na snagu**

Ovaj zakon stupa na snagu petnaest (15) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosova.

Zakon Br. 04/L-176
11. april 2013. god.

Proglašeno Ukazom Br.DL-020-2013, dana 29.04.2013, od strane Predsednice Atifete Jahjaga.