Službene novine Federacije BiH, broj 30/10

Na temelju članka 10. stavka 2. Zakona o turističkoj djelatnosti ("Službene novine Federacije BIH", broj 32/09), federalni ministar okoliša i turizma donosi

**PRAVILNIK**  
  
  
**O MINIMALNO-TEHNIČKIM UVJETIMA I NAČINU PRUŽANJA USLUGA PUTNIČKIH AGENCIJA**

**Članak 1.**

Ovim Pravilnikom propisuju se minimalno-tehnički uvjeti koje, prema vrsti usluga koje pružaju trebaju ispunjavati putničke agencije, način na koji mogu pružati svoje usluge, te minimalni uvjeti koje mora ispunjavati poslovnica za pojedinu vrstu putničke agencije.

**Članak 2.**

Putničke agencije obavljaju svoju djelatnost u odgovarajućem poslovnom prostoru, koji udovoljava minimalno-tehničkim uvjetima propisanim ovim Pravilnikom.

**Članak 3.**

Osoblje zaposleno u putničkoj agenciji treba se prema korisniku usluge odnositi uljudno, profesionalno, stručno i korektno.  
  
Osoblje iz stavka 1. ovoga članka treba biti uredno i primjereno odjeveno.

**Članak 4.**

Poslovnica, u smislu ovoga Pravilnika, je poslovni prostor putničke agencije u kojem putnička agencija neposredno pruža putniku svoje usluge, a ispunjava uvjete propisane Zakonom turističkoj djelatnosti i ovim pravilnikom za određenu vrstu putničke agencije.  
  
Poslovnici mora imati svaka putnička agencija koja neposredno pruža usluge putniku.

**Članak 5.**

Putnička agencija koja neposredno prodaje turističke paket aranžmane i izletničke programe mora imati poslovnicu veličine najmanje 16 m2 i visine najmanje 2,5 m2.  
  
Iznimno od stavka 1. ovog članka, ako je poslovnica smještena u zgradi koja je registrirana kao povijesno-kulturni objekt ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti, odnosno u zaštićenoj spomeničkoj cjelini, veličina poslovnice može biti i manja od 16 m2, ali ne manja od 10 m2.  
  
Visina poslovnice u slučaju iz stavka 2. ovog članka, može biti i manja od 2,5 m, ali ne manja od 2,2 m uz uvjet da se u procesu rada ne pojavljuju nikakve štetnosti, da na svaku zaposlenu osobu dolazi najmanje 10 m3 zračnog prostora i 2 m2 slobodne površine poda, te da su pri radu ispunjeni normativi u pogledu mikroklimatskih uvjeta.  
  
U poslovnici u kojoj radi više od dva zaposlena, veličina poslovnog prostora utvrđena ovim Pravilnikom povećava se za svako radno mjesto za daljnjih 4 m2.

**Članak 6.**

Ako u poslovnici na šalterima radi više od pet zaposlenika, za obavljanje administrativnih i drugih poslova treba se osigurati posebni poslovni prostor odvojen od prostora u kojem se obavlja prodaja usluga putničke agencije.

**Članak 7.**

Ako u poslovnici na šalterima radi više od tri zaposlenika, na pojedinim šalterima poslovnice mora se na vidljiv način označiti naziv usluge putničke agencije koja se na tom šalteru pruža (npr. prodaja avionskih karata, prodaja turističkih aranžmana, usluge mjenjačnice i dr.).  
  
U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, poslovnica u prostoru ispred šaltera treba imati sjedeću garnituru za stranke, osim ako sjedala za stranke nisu postavljena neposredno ispred pojedinih šalterskih mjesta.

**Članak 8.**

Prostor poslovnice, kao i prostorija u kojoj se nalazi poslovni prostor putničke agencije moraju biti kroz cijelo radno vrijeme dobro osvijetljene prirodnim ili umjetnim svjetlom i provjetravane prirodnim ili umjetnim putem. U zimskom razdoblju te prostorije trebaju imati temperaturu zraka od najmanje +18,50C.

**Članak 9.**

Putnička agencija iz članka 2. ovoga Pravilnika treba imati najmanje jedan direktni priključak na telefonsku mrežu i jedan telefaks aparat, te raspolagati i odgovarajućom minimalnom informatičkom opremom (najmanje jedno računalo s pisačem).  
  
Poslovnica putničke agencije treba imati najmanje jedan direktni priključak na telefonsku mrežu i jedan telefaks aparat.  
  
Ako u putničkoj agenciji ili njenoj poslovnici ima više od dva radna mjesta tada treba postojati telefonski aparat za prespajanje i na svaka dva radna mjesta po jedan priključni telefonski aparat.

**Članak 10.**

Poslovnica treba imati najmanje jedan zahod na ispiranje s tekućom vodom s predprostorom u kojem se nalazi umivaonik.  
  
Zahod i predprostor zahoda treba imati pod od materijala koji ne propušta vodu, a zidovi moraju do visine od 1,50 m od poda biti obloženi keramičkim pločicama ili odgovarajućim drugim materijalom.

**Članak 11.**

Iznimno od odredbe članka 10. ovoga Pravilnika, ukoliko se poslovnica nalazi u zgradi koja je registrirana kao povijesno-kulturni objekt ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti, odnosno u zaštićenoj spomeničkoj cjelini, kao i objektima namijenjenim trgovačkim aktivnostima (robne kuće), u bankama, hotelima, sajamskim prostorijama, na kolodvorima ili terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili zračnog prijevoza ili kiosku, poslovnica ne treba imati vlastiti zahod, ali zaposlenicima treba biti omogućeno korištenje zahoda u blizini.

**Članak 12.**

Putnička agencija organizator putovanja, koja putniku ne pruža usluge neposredno nego putem putničke agencije posrednika, mora imati poslovni prostor, s najmanje jednom uvedenom direktnom telefonskom linijom, te mora posjedovati telefaks aparat i odgovarajuću minimalnu informatičku opremu (najmanje jedno računalo s pisačem).

**Članak 13.**

Iznimno od odredbe članka 4. stavak 2. ovoga Pravilnika, ukoliko putnička agencija posrednik pruža samo usluge posredovanja u pružanju usluga turističke asistencije, ugostiteljskih usluga u domaćinstvu, prodaje karata za izlete i priredbe, usluge mjenjačnice ili pružanja turističkih informacija, tada svoje usluge može pružati i iz kioska.

**Članak 14.**

Ako putnička agencija, koja organizira turističke paket aranžmane i izletničke programe plovnim objektima, svoje usluge neposredno pruža putniku tada se kao odgovarajući poslovni prostor iz članka 2. ovoga Pravilnika može smatrati i plovni objekt.  
  
U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, poslovnica putničke agencije može biti smještena u zatvorenoj prostoriji na početku ulaza na plovni objekt, ili na palubi plovnog objekta i mora imati natpisnu ploču na kojoj je istaknuta tvrtka putničke agencije. Veličina poslovnog prostora u poslovnici može biti manja od 16 m2.  
  
Iznimno od odredbi ovoga pravilnika, putnička agencija iz stavka 1. ovoga članka treba imati: stol ili pult, najmanje jedno sjedalo za stranke, osiguranu mogućnost uporabe telefona te mogućnost korištenja zahoda."

**Članak 15.**

Pravne osobe koje pružaju usluge putničke agencije na dan stupanja na snagu ovoga Pravilnika, nastavljaju s radom, ali su obvezne, u roku od jedne godine od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika, uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovoga Pravilnika.

**Članak 16.**

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika, prestaje važiti Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima poslovnog prostora putničke agencije ("Službene novine Federacije BIH", broj 23/96 i 14/00).

**Članak 17.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Službenim novinama Federacije BiH".

Broj 06-22-2866/09  
10. svibnja 2010. godine  
Sarajevo

Ministar  
Dr. sc. **Nevenko Herceg**, v. r.