

Na osnovu člana 10. stava 2. Zakona o turističkoj djelatnosti ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/09), federalni ministar okoliša i turizma, d o n o s i

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

Član 1.

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

Član 2.

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

Član 3.

Osoblje zaposleno u putničkoj agenciji treba se prema korisniku usluge odnositi uljudno, profesionalno, stručno i korektno.

Osoblje iz stava 1. ovoga člana treba biti uredno i primjereno odjeveno.

Član 4.

Poslovnica, u smislu ovoga pravilnika, je poslovni prostor putničke agencije u kojem putnička agencija neposredno pruža putniku svoje usluge, a ispunjava uslove propisane Zakonom turističkoj djelatnosti i ovim pravilnikom za određenu vrstu putničke agencije.

Poslovnicu mora imati svaka putnička agencija koja neposredno pruža usluge putniku.

Član 5.

Putnička agencija koja neposredno prodaje turističke paket aranžmane i izletničke programe mora imati poslovnicu veličine najmanje 16 m_č i visine najmanje 2,5 m.

Iznimno od stava 1. ovog člana, ako je poslovnica smještena u zgradi koja je registrovana kao istorijsko-kulturni objekat ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti, odnosno u zaštićenoj spomeničkoj cjelini, veličina poslovnice može biti i manja od 16 m_č, ali ne manja od 10 m_č.

Visina poslovnice u slučaju iz stava 2. ovog člana, može biti i manja od 2,5 m, ali ne manja od 2,2 m uz uslov da se u procesu rada ne pojavljuju nikakve štetnosti, da na svaku zaposleno lice dolazi najmanje 10 m³ zračnog prostora i 2 m² slobodne površine poda, te da su pri radu ispunjeni normativi u pogledu mikroklimatskih uslova.

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.

Član 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.

Član 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 stava 1. ovoga člana, poslovnica u prostoru ispred šaltera treba imati sjedeću garnituru za stranke, osim ako sjedala za stranke nisu postavljena neposredno ispred pojedinih šalterskih mjesta.

Član 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.

Član 9.

Putnička agencija iz člana 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.

Član 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.

Član 11.

Iznimno od odredbe člana 10. ovoga pravilnika, ukoliko se poslovnica nalazi u zgradi koja je registrirana kao historijsko-kulturni objekat 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.

Član 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).

Član 13.

Iznimno od odredbe člana 4. stav 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.

Član 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 člana 2. ovoga Pravilnika može smatrati i plovni objekt.

U slučaju iz stava 1. ovoga člana, poslovnica putničke agencije može biti smještena u zatvorenoj prostoriji na početku ulaza na plovni objekat, ili na palubi plovnog objekta i mora imati natpisnu ploču na kojoj je istaknuta firma putničke agencije. Veličina poslovnog prostora u poslovnici može biti manja od 16 m².

Iznimno od odredbi ovoga pravilnika, putnička agencija iz stava 1. ovoga člana treba imati: stol ili pult, najmanje jedno sjedalo za stranke, osiguranu mogućnost upotrebe telefona te mogućnost korištenja zahoda."

Član 15.

Pravna lica koja pružaju usluge putničke agencije na dan stupanja na snagu ovoga pravilnika, nastavljaju s radom, ali su obavezne, u roku od jedne godine od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovoga pravilnika.

Član 16.

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

Član 17.

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

Broj: 06-22-2866/09
Sarajevo, 10.maja 2010.godine

MINISTAR
dr.sc. Nevenko Herceg

