

VODIČ ZA IZNAJMLJIVAČE PRIVATNOG SMJEŠTAJA



SADRŽAJ

UVOD.....	3
ŠTO JE SVE POTREBNO ZA IZNAJMLJIVANJE?	4
IZDAVANJE RAČUNA	12
SUSTAV eVisitor	15
SUSTAV mVisitor	17
OBVEZE PLAĆANJA	19
ŠTO SVE TRAŽI TURISTIČKA INSPEKCIJA?	21
OGLAŠAVANJE I PRODAJA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA	25
JOŠ KORISNIH SAVJETA ZA USPJEŠNO POSLOVANJE	27
ODVAJANJE OTPADA	28
IZVORI.....	29

UVOD

Bilo da ste iskusni domaćin ili tek razmišljate o uključivanju u ovu dinamičnu industriju, ovaj vodič je tu kako bi vam pružio korisne smjernice i savjete za uspješno vođenje vašeg posla.

Kako bi bili uspješni i radili u skladu sa Zakonom trebate poznavati sve segmente poslovanja obiteljskog smještaja.

U ovom vodiču istražiti ćemo ključne aspekte iznajmljivanja smještaja, od stvaranja nezaboravnog dočeka za goste do održavanja otvorene i učinkovite komunikacije. Naučiti ćete kako prilagoditi iskustvo vaših gostiju kako bi se osjećali dobrodošlo, te kako izgraditi reputaciju pouzdanog i gostoljubivog iznajmljivača.

Bilo da iznajmljujete svoj stan, kuću, sobu, ili upravljate s nekoliko smještajnih jedinica, ovaj vodič pružit će vam praktične savjete i strategije za postizanje izvrsnosti u iznajmljivanju. Slijedeći ove smjernice, možete stvoriti nezaboravno iskustvo za svoje goste, unaprijediti svoje poslovanje i uživati u uspješnom putovanju kao iznajmljivač.

Krenimo od prvih koraka.

ŠTO JE SVE POTREBNO ZA IZNAJMLJIVANJE?

Rješenje o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu

Prema uvjetima utvrđenima Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti i drugim propisima, fizička osoba koja nije obrtnik ili trgovac pojedinac, dakle privatni iznajmljivač, smije iznajmljivati gostima sobe, apartmane i kuće za odmor kojih je vlasnik do ukupno najviše 10 soba, odnosno 20 kreveta, u koje se ne ubrajaju pomoćni kreveti.

Prvi je korak ishođenje rješenja nadležnog ureda o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu. Zahtjev za izdavanje rješenja predaje se Splitsko-dalmatinskoj županiji, Upravnom odjelu za turizam, pomorstvo i promet, Ispostava Makarska, Obala kralja Tomislava 1.

Makarska, Obala kralja Tomislava 1			
15/II	Zoran Pivac	450-661	zoran.pivac@dalmacija.hr
15/II	Ana Kostanić	450-660	ana.kostanic@dalmacija.hr
16/II	Igor Drviš	450-664	igor.drvis@dalmacija.hr
4/priz.	Srđana Vladić	450-663	srdana.vladic@dalmacija.hr

Obrazac zahtjeva možete preuzeti na mrežnoj stranici www.dalmacija.hr

Nakon ishoda Rješenja nadležni odjel ga dostavlja i:

- Nadležnoj ispostavi područnog ureda Ministarstva financija, Porezne uprave
- Nadležnoj službi turističke inspekcije Ministarstva
- Nadležnoj sanitarnoj inspekciji
- Državnom zavodu za statistiku
- Turističkoj zajednici

Rekategorizacija

Objekti iznajmljivača u kojima iznajmljivači pružaju usluge smještaja moraju ispunjavati uvjete za vrstu i kategoriju propisanu pravilnikom važećim u vrijeme donošenja rješenja nadležnog ureda. Kategorije objekata određuju se na temelju uvjeta za uređenje, opremu, uređaje, usluge, održavanje i drugo od najniže do najviše, a označavaju se brojem zvjezdica.

U Izmjenama i dopunama Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti propisuje se obveza rekategorizacije za iznajmljivače koji su svoje rješenje ishodili prije rujna 2007. godine. Ovisno o starosti rješenja propisani su i rokovi za prilagodbu i ishoda novog rješenja.

Iznajmljivači koji žele zadržati oznaku kategorije (zvjezdice) trebaju podnijeti zahtjev za izdavanje novog rješenja do:

• 8. 4. 2024. – ako su rješenja ishodili poslije 31. 12. 2004.

Iznajmljivači koji to ne učine u propisanom roku smiju nastaviti s iznajmljivanjem, ali bez oznake i promocije kategorije.

Aparat za gašenje požara i prva pomoć u apartmanu

Vatrogasni aparat sada je dovoljno imati u objektu, nije nužno da ga ima svaki apartman. Isto se odnosi i na kutiju prve pomoći – nije potrebna u svakoj smještajnoj jedinici, već je dovoljna jedna za čitavi objekt, ali mora biti istaknuta na vidnom mjestu. (Obveza postavljanja aparata za gašenje požara ne odnosi se na iznajmljivače fizičke osobe, već na obrtnike i tvrtke.)

Plan evakuacije

Svaki apartman mora imati plan evakuacije iznad izlaznih vrata.

Standardizirana ploča za označavanje vrste i kategorije objekta

Na glavnom ulazu u objekt dužni ste postaviti standardiziranu ploču s oznakom vrste i kategorije objekta. Standardizirane ploče naručuju se po kategorizaciji objekta kod proizvođača koji imaju suglasnost Ministarstva turizma.



Proizvođači koji imaju suglasnost ministarstva turizma su:

- Kordun Marketing d.o.o. (Matka Laginje 10, 47000 Karlovac; tel.: 047/645-561; e-mail: prodaja-lav@kordun.hr)
- Jaguar d.o.o. (Hrvojeva 6, 21000 Split; tel.: 021/343-888; e-mail: jaguarst6@gmail.com)
- Binar d.o.o. (Livanjska 12, 21000 Split; tel.: 021/344 442; e-mail: binar@st.htnet.hr)
- Negras d.o.o. (Županićeva 6, 52440 Poreč; tel.: 052/431-046, 091/1904-965, 091/5230-380; e-mail: info.negras@gmail.com)
- Tramax d.o.o. (Mažuranićevo šetalište 26, 21000 Split; tel.: 021/548-808; e-mail: info@tramax.hr)
- Skripta tisak d.o.o. (F. Kuhača 12, 31000 Osijek; tel.: 031/203-900; faks: 031/215-960; e-mail: tisak@skripta.hr)
- Condor B&B d.o.o. (Križine 8, 21000 Split; tel.: 021/460-143; e-mail: condor.split@gmail.com)

Cjenik

Isticanje cjenika u obiteljskom smještaju obveza je svih iznajmljivača bez obzira iznajmljuju li kuću za odmor, apartman, studio apartman ili sobe. Iznajmljivači svoje cijene kreiraju samostalno.

Izrađeni cjenik ne morate ovjeravati, ali službeni cjenik mora sadržavati:

- osnovne podatke iznajmljivača (naziv smještaja, ime i prezime vlasnika, adresu i OIB)
- naziv usluge (noćenje, noćenje s doručkom, najam apartmana)
- način naplate (po noćenju, po osobi, po smještaju, tjedno...)
- termine (unijeti sve termine, sezone...)
- cijenu
- turističku pristojbu (ako je turistička pristojba uključena u cijenu, navesti taj podatak i obavezno napisati iznos)
- PDV (ako niste u sustavu PDV-a, navesti da on nije uključen, a ako vaša cijena sadrži PDV, onda posebno izraziti neto cijenu i iznos PDV-a)
- dodatne usluge (kućni ljubimci, klimatizacijski uređaj, čišćenje, doručak, parkiralište...)
- datum važenja cjenika (navesti datum od kojega je cjenik važeći, dovoljno je pri dnu cjenika)
- potpis vlasnika (vlastoručni potpis iznajmljivača čije je ime na Rješenju).

Obveza je iznajmljivača izložiti službeni cjenik u svakom smještajnom objektu. Najčešće se cjenik postavlja na unutarnju stranu vrata ili na stol. Pečat nije potreban jer fizička osoba koja iznajmljuje apartmane nije obvezna imati pečat. Cjenik sobe i ostalih usluga mora biti na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku.

Pisani prigovor

U svakom objektu treba vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja prigovora potrošača (Zakon o zaštiti potrošača, NN 41/14, 110/15, 14/19).

Iznajmljivači su dužni omogućiti gostima podnošenje pisanih prigovora, bilo u objektu u kojemu se pružaju ugostiteljske usluge, bilo putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora, u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora odgovoriti gostu, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora gostiju najmanje godinu dana od dana primitka prigovora (članak 10. Zakona o zaštiti potrošača).

Račun

Iznajmljivač je dužan izdati gostu čitljiv i točan račun za svaku pruženu uslugu s brojem te zadržati za sebe jednu kopiju računa kao ispravu za knjiženje evidencije o prometu, osim u slučaju da račun za usluge pružene gostu izdaje turistička agencija.

Obvezan sadržaj računa za smještaj gosta u privatnom smještaju:

- podaci o izdavatelju računa, naziv apartmana, ime iznajmljivača, adresa i OIB
- broj računa (redni broj računa, primjerice 01/2024.)
- datum i mjesto izdavanja računa (navodimo datum prvog dana dolaska gosta u smještaj jer je tada počelo korištenje pružene usluge, no neće biti pogrešno ako račun izdate i na dan uplate ili zadnji dan boravka gosta)

- ime i prezime osobe kojoj je usluga pružena (ili ime agencije)
- vrsta i količina pruženih usluga (noćenje, noćenje s doručkom, najam apartmana...)
- cijene i ukupan iznos (navesti jediničnu cijenu, zbrojni iznos i ukupan iznos)
- informaciju da je turistička pristojba uključena u cijenu (ako je uključena u cijenu, navesti samo informaciju da je uključena u cijenu, iznose nije potrebno pisati; ako turističku pristojbu ne plaćate paušalno, već odvojeno, potrebno je navesti iznos turističke pristojbe i to kao posebnu stavku)
- PDV (ako niste obveznik PDV-a, dobro je navesti opasku u računu da PDV nije uračunat, a ako vaša cijena sadrži PDV, potrebno je posebno izraziti neto cijenu i iznos PDV-a)
- dodatne usluge (kućni ljubimci, klimatizacijski uređaj, čišćenje, parkiralište...)
- odobreni popust (ako postoji, navesti tekstualno „popust“ i navesti visinu tog popusta)
- potpis iznajmljivača je obavezan; pečat nije obavezan.

Iznajmljivači obveznici poreza na dodanu vrijednost uz navedene elemente računa moraju navesti i dodatne elemente računa:

- PDV identifikacijski broj poreznog obveznika
- ime i prezime (naziv), adresu, OIB ili PDV identifikacijski broj gosta kojem je pružena usluga
- eventualni datum primitka predujma u računu za predujam ako se taj datum može odrediti i ako se razlikuje od datuma izdavanja računa
- jediničnu cijenu bez PDV-a, odnosno iznos naknade za usluge razvrstane po stopi PDV-a
- popuste ili rabate ako nisu uključeni u jediničnu cijenu

- stopa PDV-a na usluge smještaja je 13 %
- zbrojni iznos naknade i PDV-a.

Račune treba evidentirati na kraju svakog dana, neovisno o načinu naplate i neovisno o tome jesu li naplaćeni. Za izdane račune treba voditi Evidenciju o izdanim računima (Obrazac EP) i to kronološkim redom prema datumu izdavanja računa. Iznos na računu mora odgovarati cijenama istaknutim u cjeniku. Iznajmljivač koji plaća porez na dohodak u godišnjem paušalnom iznosu ne primjenjuje odredbe Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom jer se na njega ne primjenjuju odredbe Pravilnika o paušalnom oporezivanju samostalnih djelatnosti, već odredbe Pravilnika o paušalnom oporezivanju djelatnosti iznajmljivanja i organiziranja smještaja u turizmu.

Prilikom rezervacije smještaja ne ustručavajte se tražiti akontaciju/predujam. Tako vi imate sigurnost, a gostu šaljete poruku o ozbiljnosti usluge koju pružate. Uobičajeni iznos je 25-30 % vrijednosti buduće usluge (ili fiksni iznos koji sami odredite

IZDAVANJE RAČUNA

Kako izdati račun kada poslujemo s hrvatskim turističkim agencijama?

Iznajmljivač izdaje izravno račun gostu, a njemu agencija izdaje račun za usluge posredovanja ili agencija izdaje gostu račun u ime iznajmljivača, a za uslugu posredovanja zasebni račun kojim tereti iznajmljivača.

Način izdavanja računa naznačen je u ugovoru koji imate s agencijom ili portalom. Nema jedinstvenog pravila; turistička agencija ili portal određuju pravilo.

Izdavanje računa ako poslujemo putem portala Booking.com

Ako gost dolazi putem portala Booking.com, račun uvijek ispostavlja iznajmljivač. Na računu je iskazan iznos s provizijom koju Booking.com naplaćuje od iznajmljivača. (Postoje dva načina poslovanja s Bookingom, a najčešći u posljednje vrijeme je da Booking.com naplaćuje sve od gosta i onda do 15. u sljedećem mjesecu uplaćuje iznos umanjen za proviziju iznajmljivaču za sve goste koji su boravili u proteklom mjesecu.)

Poslovanje sa stranim turističkim agencijama i obveza obračuna i plaćanja PDV-a

Turistička agencija izdaje iznajmljivaču račun za proviziju na posredovanje i na tom računu iskazuje PDV (ako agencija posluje u sustavu PDV-a).

Mali iznajmljivači nisu u sustavu PDV-a, ali po Zakonu o porezu na dodanu vrijednost mali iznajmljivač koji posluje sa stranom turističkom agencijom mora plaćati PDV u Hrvatskoj. Mali iznajmljivač dužan je stranoj agenciji

dostaviti PDV identifikacijski broj te će mu strana turistička agencija ispostaviti račun za proviziju bez obračunatog PDV-a, a iznajmljivač će sam obračunati PDV po stopi od 25 % i podnijeti Obrazac PDV i Obrazac PDV-S Poreznoj upravi u kojima će iskazati pruženu uslugu.

Ako su turističke agencije iz trećih zemalja (one koje nemaju sjedište u EU-u), iznajmljivači nisu obvezni zatražiti PDV identifikacijski broj; međutim, obvezni su na primljenu uslugu posredovanja obračunati i platiti hrvatski PDV po stopi od 25 % i iskazati ga u prijavi PDV-a. Obrazac PDV i PDV-S iznajmljivač treba podnijeti do 20. dana u mjesecu koji slijedi po završetku mjeseca u kojem je usluga pružena i platiti ga do posljednjeg dana u mjesecu koji slijedi po završetku mjeseca u kojem je usluga pružena.

Savjetujemo vam korištenje sustava eGrađani koji omogućava ispunjavanje navedenih obrazaca te slanje istih u Poreznu upravu. Iz udobnosti vlastitog doma, bez dodatnih troškova, nepotrebne papirologije i čekanja u redu ispunite navedene obrasce poštujući obveze i propise.

Ako nemate pristup sustavu eGrađani slanje obrazaca možete povjeriti knjigovođi ili Fini. Usluga se naplaćuje.

Evidencija prometa

Iznajmljivač je dužan voditi evidenciju o prometu. Evidencija o prometu evidencija je o izdanim računima koja se vodi kronološki prema datumu izdanih računa i to posebno za svaku kalendarsku godinu. U Evidenciji o prometu iznajmljivač evidentira sve izdane račune, bez obzira na to jesu li naplaćeni ili nisu.

Evidenciju prometa možete voditi i na računalu. Kod dolaska inspekcije, iznajmljivač jednostavno može isprintati evidenciju prometa koju vodi na računalu u Word ili Excel programu. Bitno je da vam u programu postoje sve zakonom nužne rubrike.

Evidencija o prometu vodi se na propisanom obrascu EP. Ako ostvareni prihodi prelaze 39.816,84 EUR, iznajmljivač ulazi u sustav PDV-a te porez ne može više plaćati u paušalnom iznosu.

Popis turista

Popis turista vodi se, a prijava i odjava turista obavljaju se putem sustava eVisitor kao središnjeg elektroničkog sustava prijave i odjave turista u Republici Hrvatskoj.

Popis turista vodi se posebno za svaku pojedinu pravnu ili fizičku osobu koja pruža ugostiteljsku uslugu smještaja u domaćinstvu ili na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu.

SUSTAV eVisitor

Pravilnikom o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turista turističkoj zajednici (NN 126/15) propisan je elektronički sustav prijave i odjave gostiju koji je u uporabi od 1. siječnja 2016. godine te koji predstavlja centralno mjesto informacija o turistima svih turističkih zajednica na području Republike Hrvatske. Od 1. siječnja 2016. g. taj je sustav zamijenio dosadašnji klasični način prijave gostiju.

Za korištenje eVisitora potrebno je:

- u svojoj turističkoj zajednici zatražiti korisničko ime, lozinku i tablicu TAN brojeva, sigurnosnih brojeva za pristup aplikaciji osobno u nadležnoj turističkoj zajednici uz predočenje osobne iskaznice nositelja Rješenja.

Kao prednosti sustava eVisitor ističu se brža prijava i odjava gostiju, kao i automatski obračun turističke pristojbe iznajmljivačima. Korisnici eVisitora tako mogu vidjeti sve svoje obveze i uplate te preuzeti i ispisati uplatnicu za plaćanje turističke pristojbe.

Obveznici primjene su i sve fizičke osobe koje pružaju usluge smještaja u domaćinstvu, odnosno svi vlasnici obiteljskog smještaja u Hrvatskoj.

Sustav eVisitor pruža i dodatne mogućnosti, npr. oglašavanje na službenim stranicama Hrvatske turističke zajednice u dijelu objave podataka o iznajmljivačima i njihovim smještajnim objektima. Ako želite da i vaš objekt bude dostupan na stranicama Hrvatske turističke zajednice, potrebno je nakon prijave u eVisitor kliknuti na stranicu Objekti, a za objavu podataka potrebno je dati privolu za objavu i prikupljanje podataka, s tim da se neće objavljivati osobni podatci iznajmljivača poput brojeva telefona ili e-adrese. Objavljuju se

sljedeći podatci: naziv iznajmljivača, adresa objekta, vrsta objekta razvrstana sukladno Zakonu o ugostiteljstvu, kategorija objekta (oznaka kvalitete), karakteristike objekta (udaljenost od centra, sadržaj objekta i dr.).

Na ovaj način dobivate dodatni kanal prodaje svojeg objekta na portalu Croatia.hr.

Podatke možete vidjeti na poveznici: <http://croatia.hr/hr-HR/smještaj>.

SUSTAV mVisitor

Turistička zajednica Grada Makarske svim iznajmljivačima s područja grada Makarske nudi brz i jednostavan način prijave turista kroz potpuno besplatnu aplikaciju mVisitor.

Aplikacija mVisitor omogućuje prijavu turista u samo nekoliko klikova na mobitelu jednostavnim skeniranjem osobnog dokumenta. Aplikacija mVisitor u potpunosti je usklađena s platformom eVisitor i sama automatski pohranjuje podatke unutar sustava, a bitno je spomenuti i činjenicu da za korištenje mVisitora nije potrebna TAN tablica prilikom prijave u aplikaciju.

Sustav nudi nekoliko mogućnosti prijave:

1. Turist se samostalno prijavljuje sam putem QR koda. U ovom procesu iznajmljivač dodjeljuje QR kod turistu kojeg preuzima iz mVisitor aplikacije. To može učiniti i prije dolaska turista na samu lokaciju čime je moguće napraviti i tzv. "preCheck-in" (iznajmljivač dostavlja turistu QR kod e-mailom ili drugim načinom komunikacije). Osim ovog načina, iznajmljivač u svojoj smještajnoj jedinici može postaviti QR kod ispisan na listu papira te turist po dolasku u apartman skenira QR kod i unosi osobne podatke skeniranjem dokumenta. Kada se turist sam prijavi, iznajmljivač je dužan unutar aplikacije odobriti njegovu prijavu nakon čega je proces završen i turist je automatski prijavljen u sustav eVisitor.

2. Iznajmljivač fizički preuzima osobne dokumente turista, samostalno ih skenira i direktno unosi u sustav.

3. Iznajmljivač fizički preuzima osobne dokumente turista i ručno upisuje sve tražene podatke u aplikaciju mVisitor.

'Prikupljanje osobnih podataka radi evidentiranja u sustavu eVisitor' možete pronaći na poveznici – https://www.evisitor.hr/info/hr-HR/documents/GDPR_hr.pdf

OBVEZE PLAĆANJA

Turistička pristojba

Osobe koje pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu ili na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu plaćaju godišnji paušalni iznos turističke pristojbe za svaki krevet (glavni i pomoćni) koji se koriste za pružanje usluga smještaja. Iznajmljivači turističku pristojbu mogu uplatiti **jednokratno u punom iznosu do 31. srpnja tekuće godine ili u tri jednaka obroka sa DOSPIJEĆEM PLAĆANJA: 31. srpnja, drugi 31. kolovoza, treći 30. rujna tekuće godine**, a uplatnice za plaćanje turističke pristojbe preuzimaju se iz sustava eVisitor. Smještaj u domaćinstvu – **po ležaju 46,50 EUR * broj ležajeva (glavni + pomoćni)**

Turistička članarina

Iznajmljivači su obvezni plaćati članarinu turističkoj zajednici. Godišnji paušalni iznos članarine je umnožak najvećeg broja kreveta u smještajnom objektu u prethodnoj godini i iznosa članarine za svaki krevet, utvrđenih rješenjem nadležnog upravnog tijela. Iznos turističke pristojbe iznosi **5,97 EUR za glavni, te 2,99 EUR za pomoćni ležaj**.

Godišnji paušalni iznos članarine može se platiti **jednokratno do 31. srpnja tekuće godine ili u tri jednaka obroka sa DOSPIJEĆEM PLAĆANJA: 31. srpnja, drugi 31. kolovoza, treći 30. rujna tekuće godine**.

Oporezivanje djelatnosti iznajmljivanja

Visina paušalnog poreza po krevetu, odnosno po smještajnoj jedinici u kampu i u objektu za robinzonski smještaj utvrđuje se u iznosu od **39,82 EUR** na području Makarske dok u Velikom Brdu iznosi **28,87 EUR**. Broj kreveta, odnosno broj smještajnih jedinica u kampu i u objektu za robinzonski turizam utvrđuju se na temelju odobrenja nadležnog ureda prema kojem se građaninu/poreznom obvezniku odobrava pružanje usluga u domaćinstvu.

UPLATNICE NE ŠALJEMO POŠTOM što vas ne oslobađa obveze plaćanja paušalnog iznosa turističke pristojbe! Uplate se mogu izvršiti u poslovnicama pošte, poslovnih banaka, Fine, kioska, Internet bankarstva...

ŠTO SVE TRAŽI TURISTIČKA INSPEKCIJA?

Inspekcijski nadzor provode turistički inspektori koji će kod iznajmljivača nadzirati sve; što i kako radi, zadovoljava li sve uvjete, prijavljuje li goste, plaća li godišnju turističku pristojbu, turističku članarinu i porez, ima li „goste viška“ itd.

Što sve kontrolira turistička inspekcija

- **Ishodite rješenje o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga.**

Iznajmljivač je dužan ishoditi rješenje nadležnog ureda za odobrenje pružanja ugostiteljskih usluga.

- **Istaknite standardiziranu ploču na ulazu u objekt**

Na ulazu u objekt nužno je istaknuti standardiziranu ploču. Standardiziranu ploču, temeljem rješenja o razvrstavanju i/ili kategorizaciji, ugostitelj naručuje izravno od proizvođača te snosi troškove izrade i dostave naručene ploče.

- **Istaknite vrstu kategorije objekta**

U svakom objektu iznajmljivač mora istaknuti naznaku vrste kategorije objekta te posebne standarde ako im objekt udovoljava.

- **Istaknite cjenik**

Iznajmljivač je dužan izložiti cijenu usluge koja se plaća. U ovom slučaju vrijedi načelo oportuniteta (prvo ide upozorenje).

- **Izdajte račune s točnim naznakama cijena i količina (i popustom ako postoji)** Gostu se izdaje točan račun s naznakama količine i cijene, odnosno odobrenim popustom za svaku pruženu uslugu. Ako pak račun izdaje turistička

agencija za vaše ime i vaš račun (npr. Booking.com ili Airbnb), tj. ako oni vrše naplatu, prema trenutnom tumačenju Ministarstva turizma iznajmljivač nije dužan izdati račun. Inspektori priznaju neizdavanje računa ako iznajmljivač ima ispisanu evidenciju portala (Booking.com, Airbnb i dr.), odnosno ako može pokazati inspektoru njihovo izvješće koje potvrđuje da su oni izvršili naplatu. S druge strane, ako iznajmljivač vrši naplatu, obavezno se izdaje račun (i pridržava se cjenika). Ako je na računu umanjena cijena, onda se obavezno mora naznačiti vidljivi popust.

- **Vodite popis gostiju i kontrolirajte stanje na eVisitoru**

Iznajmljivač je dužan voditi popis gostiju na propisan način. S obzirom na to da je većina iznajmljivača savladala korištenje eVisitora, ovom zahtjevu danas udovoljava većina.

- **Omogućite gostu podnošenje pisanih prigovora**

Gostu se mora omogućiti podnošenje pisanih prigovora.

- **Pružajte ugostiteljske usluge koje su utvrđene rješenjem nadležnog ureda**

- **Pri online oglašavanju koristite oznaku kategorije**

Prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga koristite oznaku kategorije koja se nalazi u rješenju.

- **Postavite evakuacijski plan**

Smještajni objekt mora imati evakuacijski plan. Nije dovoljna samo oznaka „Exit“. Negdje mora biti vidljivo postavljen tlocrt vašeg apartmana s uputama za izlaz u slučaju požara.

- **Ne pružajte usluge za koje niste dobili odobrenje**

Iznajmljivač ne smije pružati usluge za više osoba nego što je utvrđeno rješenjem (najviše 10 jedinica odnosno 20 kreveta).

- **Gdje i kako postaviti prvu pomoć?**

Za potrebe apartmanskih gostiju dovoljno je postaviti kutiju za prvu pomoć (poput prve pomoći iz automobila) na vidljivo i označeno mjesto u kupaonici.

- **Što s protupožarnim aparatom?**

Iznajmljivač nije obvezan imati protupožarni aparat, ali se preporučuje.

Prije početka obavljanja inspekcijskog nadzora turistički inspektor mora se predstaviti predočenjem službene iskaznice i službene značke. O obavljenom inspekcijskom nadzoru turistički inspektor dužan je sastaviti zapisnik.

Smiju li turistički inspektori ući u ilegalno iznajmljeni objekt?

Iznajmljivanje „na crno“ već godinama nelegalno konkurrira iznajmljivačima i ruši kvalitetu turističke ponude, ali inspektor može izvršiti nadzor u nelegalnom objektu, ali samo ako mu se dopusti nadzor. Ako sam domaćin ne dopusti nadzor objekta, inspektor je dužan zatražiti nalog za pretragu prostorija i stana privatnog prostora od suca za prekršaje.

Kada i kako inspektor može ući u ilegalno iznajmljeni objekt?

1. Treba postojati indicija da se događa nelegalna djelatnost (npr. prijava susjeda, anonimna prijava).
2. Ako vlasnik objekta ne pusti inspektora u objekt, onda inspektor (s dokazima o prekršaju) traži nalog za pretragu prostorija od suca za

prekršaje.

3. Radi se uvid u eVisitor kako bi se saznalo prijavljuje li domaćin goste koji su u objektu ili su bili u njemu.

4. Ako inspektor dobije nalog za pretragu, ona se smije obaviti samo po danu (ne po noći ni predvečer).

5. Inspektor ulazi u objekt s dva svjedoka koji moraju biti neutralni (npr. s ulice) i uz asistenciju policije.

**DRŽAVNI INSPEKTORAT
PODRUČNI URED SPLIT**

Voditelj Ispostave u Makarskoj: Tonči Vidak Buljan

Kontakt broj: 021/660-786

e-mail: tonci.vidakbuljan@dirh.hr

OGLAŠAVANJE I PRODAJA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

Oglašavanje putem turističke agencije privatnom iznajmljivaču znači pristup većem broju potencijalnih gostiju zbog većeg uloga u marketing kojeg izdvajaju. One rade tako da na cijenu iznajmljivača dodaju svoju proviziju koja se u praksi može kretati od 10 % naviše. Agencije preuzimaju obvezu komunikacije s gostima, prijave gostiju i naplate krajnjem korisniku.

Plaćanje putem agencije donekle pruža sigurnost zbog ugovorenog načina rada gdje neke od gosta unaprijed naplate cjelokupan iznos boravka pa po njegovu odlasku plaćaju na račun iznajmljivača njegov dio, dok druge od gosta naplaćuju samo akontaciju (koja je obično i njihova provizija), dok preostali iznos gost plaća direktno iznajmljivaču, i to po dolasku.

Imate mogućnost koristiti i usluge mnogobrojnih online agencija. Najpoznatija digitalna platforma za iznajmljivače je Airbnb, a drugi popularni portal za rezervaciju smještaja je Booking.com

Društvene mreže jedan su od najboljih načina za oglašavanje smještaja. Društvene mreže omogućuju vam znatno nižu cijenu oglašavanja u odnosu na klasične medije pristupom velikom broju potencijalnih gostiju koji svakodnevno koriste društvene mreže. Onaj tko prepozna značaj društvenih mreža poput Facebook-a i Twitter-a i koristi ih u promociji svog smještaja u prednosti je pred konkurencijom. Facebook, društvena mreža koja danas u svijetu ima preko milijardu korisnika, nudi mnoge koristi na osobnoj i poslovnoj razini. Kada govorimo o poslovnoj koristi i prednostima Facebooka, konkretno govorimo o Facebook stranicama (pages) te Facebook (plaćenim) oglasima kojima stranicu možemo promovirati. Važno je redovito dodavati nove sadržaje i aktivnosti.

Uspješnost mrežne stranice (i općenito prodaje putem interneta) temelji se na kvalitetnom sadržaju (tekstovi, fotografije, videosnimke, izgled), vidljivosti (prisutnost na što više mjesta na internetu – online marketing), imidžu (vaša online reputacija), konverziji (preko stranice se može izvršiti rezervacija). Kvalitetna mrežna stranica prilagođena je za Google i ostale tražilice te mobilne uređaje, vizualno je atraktivna, funkcionalna, možete jednostavno mijenjati njezin sadržaj te je izrađena u sustavu otvorenog koda.

Dobar besplatni alat za praćenje poslovanja je Google Analytics čija je osnovna namjena pružiti detaljne statističke podatke o posjetiteljima određene mrežne stranice.

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu smještaj (ili bilo koje druge usluge) se ne može reklamirati i nuditi na cesti, a oglašavanje na javnoj površini bilo kakve vrste je kažnjivo. Takve aktivnosti narušavaju i ugled destinacije i potkopavaju poslovanje privatnih iznajmljivača.

Prilikom oglašavanja i reklamiranja usluga i isticanja poruka u promidžbenim materijalima iznajmljivač ne smije koristiti oznaku propisane vrste i kategorije objekta koja nije utvrđena rješenjem nadležnog ureda.

JOŠ KORISNIH SAVJETA ZA USPJEŠNO POSLOVANJE

Privatni iznajmljivači ostvaruju 35 % od ukupnog broja turističkih noćenja u RH; međutim, poslovanje se uglavnom odvija tijekom srpnja i kolovoza, a kako biste bili uspješniji:

- budite kreativni i pratite trendove
- pratite konkurenciju
- pratite propise
- uredite objekt, ali i okoliš (zazelenite, oplemenite, osvjetlite, zaštitite vanjske prostore)
- pružite dodatne usluge (pozovite goste na ribolov, pokažite im okolinu, upoznajte ih s tradicijom mjesta, osigurajte im rekvizite za plažu...)
- poradite na komunikaciji s gostima (nenametljivo, a ljubazno: košara dobrodošlice, pružanje informacija o događanjima u destinaciji, suvenir na odlasku, pismo zahvale, čestitke za blagdane, rođendane...)
- upravljajte komentarima gostiju (ocjenjuju se usluga, čistoća, vrijednost za novac, pogled, Wi-Fi, udobnost kreveta...)
- oglašavajte se, ali pazite na istinit i točan opis objekta
- snimate visokokvalitetne fotografije koje su često presudan faktor u prodaji smještaja
- uključite sve članove obitelji u posao
- odgovarajte na mailove
- ostavite svoj broj telefona/mobitela gostima, brošuru s informacijama, lozinku za internet, piće dobrodošlice, autentičan suvenir...
- pazite na čistoću
- osigurajte povratnu informaciju o zadovoljstvu gosta

ODVAJANJE OTPADA

Od 1. siječnja 2024. godine Makarski komunalac primjenjuje novi sustav prikupljanja komunalnog otpada i primjenjuje novi cjenik javne usluge.

Primjenom novog sustava doprinosimo smanjenju količina otpada koja se odlažu na odlagališta, povećamo kvalitetu odvojeno sakupljenog otpada i utječemo na veću zaštitu prirode i okoliša. Naši gosti u svojim su zemljama već odavno usvojili pravila „kružne ekonomije“ i selektiranja otpada te im je dobro poslati poruku da smo i mi ekološki osviješteni i da se brinemo o okolišu. Stoga im je potrebno postaviti odgovarajuće posude za otpad kao i omogućiti postavljanje kanti ili vrećica za odvojeno prikupljanje otpada.

Informirajte svoje goste te zajedno budimo odgovorni i društveno osviješteni.



IZVORI

- Narodne novine
- Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske
- Splitsko dalmatinska županija - Upravni odjel za turizam, pomorstvo i promet
- Turistička zajednica Grada Makarske
- Grad Makarska
- Makarski komunalac
- Časopis Apartman plus

Informacije u ovome Vodiču u svakom su trenutku podložne promjenama i isključivo su informativnog karaktera. Turistička zajednica Makarska ne jamči potpunu točnost svih podataka u ovome Vodiču i ne snosi odgovornost uslijed eventualnih netočnosti ili promjene tih podataka.

Svi navedeni zakoni i propisi kao i eventualne promjene mogu se pronaći na mrežnim stranicama Narodnih novina i Ministarstva turizma.

