



# **Etički kodeks**

## **Turističke zajednice Zagrebačke županije**

Zagreb, rujan 2023.



## PREAMBULA

Ovaj etički kodeks ima za cilj postaviti temelje za održivi i odgovorni razvoj turizma u Zagrebačkoj županiji, a izrađen je u skladu s Globalnim kodeksom etike za odgovorni turizam Svjetske turističke organizacije (UNWTO) usvojenim rezolucijom A/RES/406(XIII) na XIII. Generalnom skupu Svjetske turističke organizacije (Santiago, Čile, 27. rujna - 1. listopada 1999.).

Svi pružatelji turističkih usluga u Zagrebačkoj županiji pozivaju se da pristupe ovom etičkom kodeksu i redovito ga pregledavaju. Turistička zajednica Zagrebačke županije preuzima odgovornost za praćenje primjene ovog kodeksa i izvještavanje o njegovom učinku. Ovim kodeksom se želi stvoriti održiva klima koja će omogućiti rast i prosperitet za sve dionike destinacije, uz poštivanje vrijednosti održivosti.

## NAČELA DJELOVANJA

### Članak 1.

Doprinos turizma međusobnom razumijevanju  
i poštovanju među narodima i društvima

- (1) Tolerancija i poštovanje prema različitostima u vjerskim, filozofskim i moralnim uvjerenjima temelj su odgovornog turizma; dionici u razvoju turizma i sami turisti moraju poštivati kulturne i socijalne običaje svih naroda, uključujući manjine i lokalnu zajednicu.
- (2) Turističke aktivnosti moraju se provoditi u skladu s atributima i tradicijama regije i države, pritom poštujući njihove, prvenstveno zakone, a zatim i običaje.
- (3) Lokalna zajednica i djelatnici u turizmu trebaju se upoznati s i poštovati turiste te se informirati o njihovim životnim stilovima i očekivanjima, budući da edukacija i obuka profesionalaca u turističkom gospodarstvu pridonose boljem iskustvu turista u destinaciji.
- (4) Javne vlasti imaju zadaću zaštititi turiste i njihovu imovinu, s posebnim naglaskom na sigurnost stranih turista; trebaju olakšati uvođenje odgovarajućih sredstava informiranja, prevencije i sigurnosti; napadi ili prijetnje usmjerene prema turistima ili radnicima u turizmu, kao i namjerno uništavanje turističkih resursa ili kulturne ili prirodne baštine, moraju biti strogo osuđeni i kažnjeni sukladno nacionalnim zakonima.
- (5) Turisti i posjetitelji moraju se sudržavati od krivičnih djela i ponašanja koja su uvredljiva ili štetna za lokalnu zajednicu ili okoliš; moraju izbjegavati trgovanje zabranjenim ili opasnim proizvodima.
- (6) Turisti i posjetitelji odgovorni su za informiranje o karakteristikama zemalja koje namjeravaju posjetiti, te moraju biti svjesni zdravstvenih i sigurnosnih rizika vezanih za putovanja izvan njihova uobičajenog okruženja i ponašati se na način koji minimizira te rizike.

### Članak 2.

Turizam kao sredstvo osobnog i kolektivnog ispunjenja

- (1) Turizam treba planirati i prakticirati kao sredstvo osobnog i kolektivnog ispunjenja, doprinoseći obrazovanju, toleranciji i razumijevanju kulturnih različitosti.
- (2) Aktivnosti u turizmu moraju poštovati ravnopravnost spolova i promicati ljudska prava, posebno prava ugroženih skupina poput djece, starijih osoba, osoba s invaliditetom i etničkih manjina.
- (3) Svaki oblik iskorištavanja ljudskih resursa nespojiv je s ciljevima turizma i mora biti strogo kažnjen sukladno nacionalnim zakonima.
- (4) Posebno se trebaju poticati oblici turizma koji su usmjereni na religiju, zdravlje, obrazovanje, te kulturne i jezične razmjene.



(5) Uvođenje obrazovnih sadržaja o vrijednostima i rizicima turističkih razmjena treba biti poticano među dionicima i lokalnom zajednicom.

### **Članak 3.**

#### Turizam kao faktor održivog razvoja

(1) Svi dionici u razvoju turizma trebaju štiti prirodno okruženje s ciljem održivog i kontinuiranog ekonomskog razvoja koji će zadovoljiti potrebe i aspiracije sadašnjih i budućih generacija.

(2) Prioritet treba dati i poticati oblike turističkog razvoja koji štede rijetke i dragocjene resurse, posebno vodu i energiju, i minimiziraju proizvodnju otpada, uz podršku javnih vlasti na svim razinama.

(3) Treba nastojati ravnomjerno raspodijeliti turističke i posjetiteljske tokove tijekom godine kako bi se smanjio utjecaj na okoliš i povećala korist za turističku industriju i lokalnu ekonomiju.

(4) Turistička infrastruktura i aktivnosti trebaju biti dizajnirani tako da štite prirodnu baštinu, uključujući ekosustave i bioraznolikost, te očuvaju ugrožene vrste divljih životinja. Ograničenja ili mjere opreza mogu biti nametnute na aktivnosti u osjetljivim područjima.

(5) Prirodni turizam i ekoturizam priznaju se kao oblici turizma koji posebno doprinose obogaćivanju i poboljšanju ugleda turizma, pod uvjetom da se poštuje prirodna baština i lokalne zajednice i da su u skladu s kapacitetom nosivosti lokacija.

### **Članak 4.**

#### Turizam kao korisnik i doprinositelj kulturne baštine čovječanstva

(1) Turistički resursi su zajednička baština čovječanstva; zajednice na čijim se teritorijima nalaze imaju posebna prava i obveze prema njima.

(2) Turističke politike i aktivnosti trebaju se provoditi s poštovanjem prema umjetničkom, arheološkom i kulturnom nasljeđu. Posebna pažnja treba biti posvećena očuvanju i unaprjeđenju spomenika, svetišta i muzeja, kao i arheoloških i povijesnih lokaliteta, koji trebaju biti široko otvoreni za turističke posjete.

(3) Financijska sredstva prikupljena od posjeta kulturnim lokalitetima i spomenicima trebaju se barem djelomično koristiti za očuvanje, zaštitu i unaprjeđenje tih dobara.

(4) Planiranje turističkih aktivnosti treba biti takvo da omogući očuvanje i napredak tradicionalnih kulturnih proizvoda, rukotvorina i folkloru, umjesto njihovog degeneriranja i standardizacije.

### **Članak 5.**

#### Turizam kao korisna aktivnost za zemlje i zajednice domaćina

(1) Lokalna zajednica treba biti uključena u turističke aktivnosti i pravedno dijeliti ekonomske, socijalne i kulturne koristi koje one generiraju, posebno u stvaranju izravnih i neizravnih radnih mjesta.

(2) Turističke politike trebaju se primjenjivati na način koji pomaže podizanju životnog standarda zajednica posjećenih regija i zadovoljavanju njihovih potreba. Planiranje i arhitektonski pristup te rad turističkih naselja i smještajnih kapaciteta trebaju težiti njihovoj integraciji u lokalni ekonomski i socijalni kontekst; gdje su vještine jednake, prednost treba dati lokalnoj radnoj snazi.

(3) Posebna pozornost treba biti usmjerena na specifične probleme obalnih i otočnih područja te na ranjive ruralne ili planinske regije, za koje turizam često predstavlja rijetku priliku za razvoj u svjetlu opadanja tradicionalnih ekonomskih aktivnosti.



(4) Turistički profesionalci, posebno investitori, u skladu s pravilima postavljenima od strane javnih vlasti, trebaju provoditi studije o utjecaju svojih razvojnih projekata na okoliš i prirodno okruženje. Također trebaju transparentno i objektivno pružiti informacije o svojim budućim programima i njihovim predviđenim posljedicama, te poticati dijalog o njihovom sadržaju sa zainteresiranima.

## **Članak 6.**

### **Obaveze dionika u turizmu**

(1) Svi djelatnici i pojedinci u turizmu imaju obvezu pružiti turistima objektivne i iskrene informacije o destinacijama i uvjetima putovanja, ugostiteljstva i boravka. Također trebaju osigurati da su ugovorne klauzule jasno razumljive u pogledu prirode, cijene i kvalitete pruženih usluga, kao i financijske naknade u slučaju jednostranog raskida ugovora s njihove strane.

(2) Svi djelatnici i pojedinci u turizmu trebaju, u suradnji s javnim vlastima, brinuti o sigurnosti, zdravlju i prehrambenoj sigurnosti onih koji koriste njihove usluge. Trebaju osigurati odgovarajuće sustave osiguranja i pomoći, poštovati obvezu izvještavanja prema nacionalnim propisima i pravično nadoknaditi u slučaju neispunjavanja ugovornih obaveza.

(3) Svi djelatnici i pojedinci u turizmu, koliko je to do njih, trebaju doprinijeti kulturnom i duhovnom ispunjenju turista i omogućiti im prakticiranje vjere tijekom putovanja.

(4) Javne vlasti matičnih i zemalja domaćina, u suradnji s relevantnim profesionalcima i njihovim udruženjima, trebaju osigurati mehanizme za repatrijaciju turista u slučaju bankrota organizatora njihovih putovanja.

(5) Vladine institucije imaju pravo i dužnost, posebno u kriznim situacijama, informirati svoje građane o mogućim rizicima ili opasnostima tijekom putovanja u inozemstvo. Sadržaj putnih upozorenja treba prethodno raspraviti s vlastima zemalja domaćina i relevantnim profesionalcima. Preporuke trebaju biti strogo proporcionalne ozbiljnosti situacije i ograničene na geografska područja s povećanim rizikom. Upozorenja treba povući čim se uvjeti normaliziraju.

(6) Mediji, posebno specijalizirani turistički mediji i drugi oblici elektroničke komunikacije, trebaju pružati iskrene i uravnotežene informacije. Također, trebaju pružiti precizne i pouzdane informacije potrošačima turističkih usluga. Nove tehnologije komunikacije i elektroničke trgovine trebaju se razvijati i koristiti upravo u te svrhe. Ne bi smjeli na bilo koji način promovirati seksualni turizam.

## **Članak 7.**

### **Pravo na turizam**

(1) Pravo na osobno i izravno otkrivanje i uživanje u resursima planeta jednako je dostupno svim stanovnicima svijeta. Sve veće sudjelovanje u nacionalnom i međunarodnom turizmu treba smatrati jednim od najboljih oblika rasta slobodnog vremena, a ne bi mu se trebale postavljati prepreke.

(2) Univerzalno pravo na turizam smatra se dopunom pravu na odmor i slobodno vrijeme, uključujući razumna ograničenja radnog vremena i povremene plaćene godišnje odmore, kako je zajamčeno Člankom 24. Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima i Člankom 7.d Međunarodnog pakta o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima.

(3) Socijalni turizam, a posebice asocijativni turizam koji omogućuje široki pristup slobodnim aktivnostima, putovanjima i odmorima, treba razvijati uz potporu javnih vlasti.

(4) Treba poticati i olakšavati turizam usmjeren na određene skupine, kao što su obiteljski turizam, turizam mladih i studenata, turizam prilagođen starijim osobama i turizam za osobe s invaliditetom.



## **Članak 8.** Sloboda kretanja turista

(1) Turisti i posjetitelji trebaju u skladu s međunarodnim pravom i nacionalnim zakonodavstvom imati slobodu kretanja unutar svojih zemalja i između država, u skladu s Člankom 13. Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima. Trebali bi imati pristup tranzitnim mjestima i smještaju, te turističkim i kulturnim lokacijama bez pretjeranih formalnosti ili diskriminacije.

(2) Turisti i posjetitelji trebaju imati pristup svim dostupnim oblicima komunikacije, bilo unutarnje ili vanjske; trebali bi imati brz i jednostavan pristup lokalnim administrativnim, pravnim i zdravstvenim uslugama; trebali bi biti slobodni kontaktirati konzularne predstavnike svojih zemalja podrijetla u skladu s važećim diplomatskim konvencijama.

(3) Turisti i posjetitelji trebaju imati ista prava kao i građani posjećene zemlje kada je riječ o povjerljivosti osobnih podataka i informacija koje se na njih odnose, posebno kada su pohranjeni elektronički.

(4) Administrativni postupci koji se odnose na prelazak granica, bilo da su u nadležnosti država ili proizlaze iz međunarodnih sporazuma, kao što su vize ili zdravstvene i carinske formalnosti, trebaju biti prilagođeni koliko je moguće kako bi se maksimalno olakšala sloboda putovanja i širok pristup međunarodnom turizmu; trebalo bi poticati sporazume između skupina zemalja kako bi se uskladili i pojednostavili ti postupci.

(5) Ako to ekonomska situacija zemalja iz kojih dolaze dozvoljava, putnicima bi trebao biti omogućen pristup potrebnim deviznim dozvolama za njihova putovanja.

## **Članak 9.** Prava djelatnika i poduzetnika u turizmu

(1) Temeljna prava zaposlenih i samozaposlenih radnika u turističkoj industriji i povezanim aktivnostima trebaju biti zajamčena pod nadzorom nacionalnih i lokalnih administracija, kako njihovih zemalja podrijetla, tako i zemalja domaćina, posebno uzimajući u obzir specifična ograničenja povezana sa sezonalnošću njihove aktivnosti, globalnom dimenzijom njihove industrije i fleksibilnost koja im je često potrebna zbog prirode njihova posla.

(2) Zaposleni i samozaposleni radnici u turističkoj industriji i povezanim aktivnostima imaju pravo i dužnost stjecanja odgovarajuće početne i kontinuirane izobrazbe; trebali bi imati odgovarajuću socijalnu zaštitu; nesigurnost zaposlenja trebala bi biti što je moguće više ograničena; sezonskim radnicima u sektoru trebalo bi se ponuditi poseban status, posebno u pogledu njihove socijalne skrbi.

(3) Svaka prirodna ili pravna osoba, pod uvjetom da ima potrebne sposobnosti i vještine, trebala bi imati pravo razvijati profesionalnu aktivnost u području turizma prema postojećim nacionalnim zakonima; poduzetnicima i investitorima - posebno u području malih i srednjih poduzeća - trebalo bi biti omogućeno slobodno pristupanje turističkom sektoru uz minimalna pravna ili administrativna ograničenja.

(4) Razmjena iskustava koja se nudi rukovoditeljima i radnicima, bilo da su zaposleni ili ne, iz različitih zemalja, doprinosi promicanju razvoja svjetske turističke industrije; ti pokreti trebali bi biti što je moguće više olakšani u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonima i međunarodnim konvencijama.

(5) Kao nezamjenjiv faktor solidarnosti u razvoju i dinamičnom rastu međunarodnih razmjena, multinacionalne tvrtke u turističkoj industriji ne bi smjele iskorištavati dominantne pozicije koje ponekad zauzimaju; trebale bi izbjegavati nametanje kulturnih i socijalnih modela koji se umjetno nameću zajednicama domaćina; u zamjenu za svoju slobodu investiranja i trgovine koja bi trebala biti u potpunosti priznata, trebale bi se uključiti u lokalni razvoj, izbjegavajući smanjenje svog doprinosa ekonomijama u kojima su uspostavljene, zbog prekomjerne repatrijacije svojih dobitaka ili induciranih uvoza.



(6) Partnerstvo i uspostava uravnoteženih odnosa između poduzeća izvornih i primajućih zemalja doprinose održivom razvoju turizma i pravednoj raspodjeli koristi njegovog rasta.

### **Članak 10.**

#### Implementacija načela Globalnog etičkog kodeksa za turizam

(1) Javni i privatni dionici u razvoju turizma trebali bi surađivati u primjeni ovih načela i nadzirati njihovu učinkovitu primjenu;

(2) Dionici u razvoju turizma trebali bi prepoznati ulogu međunarodnih institucija, među kojima Svjetska turistička organizacija zauzima prvo mjesto, i nevladinih organizacija koje su nadležne u području promicanja i razvoja turizma, zaštite ljudskih prava, okoliša ili zdravlja, s dužnim poštovanjem prema općim načelima međunarodnog prava;

(3) Isti dionici trebali bi pokazati svoju namjeru uputiti sve sporove koji se odnose na primjenu ili tumačenje Globalnog etičkog kodeksa za turizam na mirenje pred nepristranom trećom stranom poznatom kao Svjetski odbor za etiku turizma.

### **DODATNA NAČELA**

### **Članak 11.**

#### Uspostava mehanizama sprečavanja korupcije u turističkoj djelatnosti destinacije

(1) Svi dionici u turističkoj industriji, uključujući javne i privatne sektore, dužni su raditi na uspostavi i primjeni mehanizama za suzbijanje korupcije u svim fazama razvoja i upravljanja turističkim destinacijama.

(2) Javne institucije koje nadziru turističke aktivnosti trebale bi implementirati antikorupcijske protokole, uključujući nepristrane revizije i transparentne postupke dodjele licenci i dozvola. Očekuje se da će privatni sektor promicati kulturu integriteta i etičkog poslovanja, te treba biti podložan zakonima i pravilima koji promiču transparentnost i odgovornost.

(3) Javno izvještavanje o antikorupcijskim mjerama i njihovim ishodima trebalo bi biti redovito i lako dostupno kako bi se ohrabrio javni nadzor i odgovornost.

### **Članak 12.**

#### Primjena transparentne i poštene javne nabave

(1) Javne institucije koje su uključene u razvoj i upravljanje turizmom dužne su provoditi postupke javne nabave koji su transparentni, pošteni i u skladu s međunarodnim standardima i praksama.

(2) Svi postupci javne nabave, od raspisivanja natječaja do dodjele ugovora, trebaju biti jasno dokumentirani i otvoreni za javni uvid kako bi se smanjila mogućnost korupcije ili nepoštenog postupanja.

(3) U slučaju sukoba interesa, strane koje su uključene u proces nabave trebaju biti isključene iz odlučivanja, a situacija treba biti transparentno i otvoreno riješena.

(4) Strane koje sudjeluju u postupcima javne nabave, uključujući ponuđače i pružatelje usluga, podliježu etičkim kodeksima i standardima koji zabranjuju korupciju, podmićivanje i druge oblike neetičkog ponašanja.



## ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 13.

#### Nadzor i izvještavanje

- (1) Svi dionici u turističkom sektoru dužni su provoditi redovite revizije kako bi osigurali usklađenost s ovim etičkim kodeksom.
- (2) Mora se uspostaviti neovisno tijelo koje će biti zaduženo za praćenje primjene ovog kodeksa i izvještavanje o njegovoj učinkovitosti.
- (3) Svaka strana koja ima pritužbu ili izvještaj o povredi ovog kodeksa može se obratiti nadležnom tijelu za razmatranje slučaja.

### Članak 14.

#### Ažuriranje i revizija kodeksa

- (1) Ovaj kodeks podliježe periodičnim revizijama kako bi se osigurala njegova relevantnost i učinkovitost.
- (2) Prijedlozi za ažuriranje ili izmjene kodeksa mogu biti podneseni od strane svih dionika i bit će razmotreni od strane nadležnog tijela.

### Članak 15.

#### Pravni status kodeksa

- (1) Iako ovaj kodeks predstavlja skup etičkih smjernica, očekuje se da će se sve strane koje sudjeluju u turističkim aktivnostima pridržavati njegovih odredbi.

### Članak 16.

#### Stupanje na snagu

- (1) Ovaj etički kodeks stupa na snagu odmah nakon njegove službene objave.
- (2) Svi dionici se očekuju da će preuzeti odgovarajuće korake kako bi osigurali punu usklađenost sa svim odredbama ovog kodeksa.

