

Turistički ugovori između davatelja hotelskih usluga i izravnog korisnika

Barat, Barbara

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Međimurje in Čakovec / Međimursko veleučilište u Čakovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:110:900236>

Rights / Prava: [In copyright](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2021-03-03**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Međimurje in Čakovec Repository -
Polytechnic of Međimurje Undergraduate and
Graduate Theses Repository](#)



MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

BARBARA BARAT

TURISTIČKI UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA HOTELSKIH
USLUGA I IZRAVNOG KORISNIKA

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2019.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

BARBARA BARAT

TURISTIČKI UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA HOTELSKIH
USLUGA I IZRAVNOG KORISNIKA
TOURIST CONTRACTS BETWEEN THE HOTELS AND OFFICIAL
USER'S GUIDELINES

ZAVRŠNI RAD

MENTORICA:

Magdalena Zeko, mag. iur., pred.

ČAKOVEC, 2019.

SAŽETAK:

Turistički ugovori specifični su ugovori kojima se uređuju odnosi između određenih ugovornih strana u turizmu. Ugovori u turizmu svrstavaju se u četiri glavne skupine. U prvu skupinu ugovora u turizmu pripadaju ugovori između davatelja turističkih usluga i izravnog korisnika. U tu skupinu ubrajaju se izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja te ugovor o ugostiteljskoj ostavi. Druga su skupina ugovori koji reguliraju odnose između putničkih agencija i izravnog korisnika usluga. U nju pripadaju ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju. Nadalje, u treću skupinu turističkih ugovora, ugovora između davatelja usluga i putničke agencije pripadaju agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o zakupu ugostiteljskih kapaciteta, ugovor o alatmanu i ugovor između hotelskog zastupnika i hotelijera. U četvrtu, posebnu skupinu turističkih ugovora ubrajamo ostale ugovore koji su povezani s pružanjem usluga u turizmu. U radu su detaljnije elaborirani ugovori iz prve skupine: oni između davatelja hotelskih usluga i izravnog korisnika. Tu pripadaju izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o smještaju u turističke apartmane, ugovor o kampiranju i ugovor o ugostiteljskoj ostavi. U početnom poglavlju rada definirani su turistički ugovori i skupine ugovora te su obrađeni pravni izvori kojima su spomenuti ugovori regulirani: Zakon o obveznim odnosima te Posebne uzance u ugostiteljstvu. Zakon o obveznim odnosima krovni je zakon koji općenito uređuje ugovorne odnose pa tako i ugovorne odnose u turizmu koji i jesu predmet rada. Posebne uzance u ugostiteljstvu predstavljaju kodificirane trgovačke običaje koje je donijela Hrvatska gospodarska komora 1995. godine. One su izvor poslovnog prava u turizmu te pridonose ukupnom unaprjeđenju kvalitete usluga i poslovanja, smanjuju nesporazume i sporove te omogućuju njihovo djelotvorno rješavanje. U drugom dijelu rada prikazana je svaka vrsta ugovora između davatelja hotelskih usluga i izravnog korisnika te su navedena prava i obveze stranaka u svakom od tih ugovora.

Ključne riječi: *ugovori u turizmu, izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima,*

ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, posebne uzance u ugostiteljstvu.

SADRŽAJ

SAŽETAK

1. Uvod.....	5
2. Turistički ugovori.....	6
2.1. Skupine turističkih ugovora.....	7
2.2. Pravni izvori.....	8
2.2.1. Zakon o obveznim odnosima.....	8
2.2.2. Posebne uzance u ugostiteljstvu.....	9
3. Ugovori između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika.....	10
3.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama.....	10
3.1.1. Sklapanje ugovora.....	11
3.1.2. Predmet ugovora.....	13
3.1.3. Prava i obveze ugovornih strana.....	14
3.1.4. Trajanje i otkaz ugovora.....	16
3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića.....	17
3.2.1. Sklapanje ugovora.....	17
3.2.2. Prava i obveze ugovornih strana.....	19
3.3. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.....	22
3.3.1. Sklapanje ugovora.....	22
3.3.2. Prava i obveze ugovornih strana.....	23
3.3.3. Odustanak od rezervacije i raskid ugovora.....	24
3.4. Ugovor o uslugama kampiranja.....	24
3.4.1. Prava i obveze ugovornih strana.....	27
3.5. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi.....	29
3.5.1. Prava i obveze ugovornih strana.....	30
3.5.2. Objekt odgovornosti i njegovo isključenje.....	31
4. Zaključak.....	31
5. Literatura.....	32

1. Uvod

Turizam je posebna gospodarska djelatnost koja se svrstava u tercijarne djelatnosti¹ koje obilježava mala mogućnost tehničkog rasta. Da bi se zadovoljile potrebe turista, izravno i neizravno angažira se većina gospodarskih i drugih djelatnosti tako da su u konačnici u usluge u turizmu uključene gotovo sve grane. Turizam pokreće i stimulira razvitak materijalne proizvodnje, neizravno utječe na veličinu nacionalnog dohotka, uspješan je instrument njegove teritorijalne preraspodjele te u novije vrijeme usklađuje i robno-novčane odnose. „Unatoč tome, ni u jednoj državi nema jedinstvenog sustava pravnih normi koji bi uređivao odnose u turizmu“ (Gorenc i Šmid, 1999).

Turizam je u mnogim zemljama jedan od bitnih čimbenika gospodarstva. Unatoč tome, ni u jednoj državi nema razrađenog sustava pravih normi kojim bi se uređivali odnosi u turizmu. Turizam je kompleksna djelatnost te ga je danas nemoguće jedinstveno urediti. On zadire u područja raznih gospodarskih i izvangospodarskih djelatnosti koje pripadaju raznim tijelima i organima uprave. Hrvatski turizam nakon uspostave državne samostalnosti prošao je dvadesetogodišnji proces tranzicije pun problema gospodarskog i društvenog razvitka zemlje. „Noseći teret naslijeđene i razmjerno neefikasne poslovne strukture, suočavajući se s posljedicama rata i s efektima različitih i često suboptimalnih modela privatizacije, hrvatski turizam ipak je pokazao svoju vitalnost zahvaljujući snazi i interesu inozemnog tržišta, atraktivnosti zemlje i, osobito, otpornosti turizma kao fenomena na povremene globalne poremećaje“ (<https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-turizma-11411/11411>).

Predmet završnog rada ugovorni su odnosi između davatelja hotelskih usluga i izravnog korisnika u kojima nema posrednika između davatelja usluga i korisnika (gosta). Cilj je ovog rada razmotriti zakonodavno uređenje ugovora, prikazati ugovorne strane, obveze i prava ugovaratelja te prikazati glavne odredbe tih ugovora. Obradit će se i neke od relevantnih odredbi Zakona o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18 (u daljnjem tekstu: ZOO) kao važnog propisa za sve obvezne ugovorne odnose te neke od relevantnih odredbi Posebnih uzanci u ugostiteljstvu NN 16/95, 108/96 (u

¹ Tercijarnoj djelatnosti, prema trosektorskoj podjeli zaposlenosti, pripadaju uslužne djelatnosti: turizam, trgovine i ugostiteljstvo, uslužno obrtništvo, financijske i druge usluge, uslužni dio graditeljstva, komunalne usluge. Temeljno je obilježje *outputa* tercijarnih djelatnosti nedodirljivost i nematerijalnost.

daljnjem tekstu: Posebne uzance) koje sadrže kodificirane poslovne običaje za određene ugovore u turizmu.

2. Turistički ugovori

U masovnom turizmu sve važnije mjesto zauzimaju agenti, posrednici, razni zastupnici te organizatori koji obavljaju poslove koordinacije i organizacije između turista i davatelja usluga u turističkom gospodarstvu. Takve poslove sklapaju u ime i za račun putnika ili u svoje ime i za račun putnika, ali i sami izravno pružaju turističke usluge u svoje ime i za svoj račun. Međutim, temelj su svega obveznopravni ugovori, a unutar njih ugovori koji najčešći u turizmu – turistički ugovori.

Spomenuti subjekti bave se turističkom djelatnošću pod kojom podrazumijevamo djelatnost pružanja usluga putničke agencije, pratitelja, turističkog vodiča, zastupnika, animatora, pružanje usluga u nautičkom, zdravstvenom, sportskom, kongresnom, lovnom, seljačkom i drugim oblicima turizma, pružanje ostalih turističkih usluga i dr. Prema članku 5. Zakona o pružanju usluga u turizmu NN 130/17, 25/19, usluge u turizmu mogu pružati: trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi ugovornici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarskoj Konfederaciji koji su registrirani za pružanje usluga u turizmu i koji ispunjavaju uvjete za pružanje tih usluga u skladu s tim zakonom i ostalim propisima koji uređuju dano područje. Usluge u turizmu jesu: pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog predstavnika, voditelja putovanja, turističkog animatora, usluge u posebnim oblicima turističke ponude (turističke usluge zdravstvenog turizma, turističke usluge u nautičkom turizmu, usluge aktivnog i pustolovnog turizma, turističke usluge u kongresnom turizmu, turističke usluge ribolovnog turizma, turističke usluge na poljoprivrednom gospodarstvu, uzgajalištu vodenih organizama, lovištu i u šumi šumoposjednika, usluge iznajmljivanja vozila, usluge turističkog ronjenja) i usluge iznajmljivanja opreme za sport i rekreaciju turistima. Ugostiteljska djelatnost se definira kao pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja. Značaj turističke i ugostiteljske djelatnosti vidljiv je u angažiranju i nekih drugih gospodarskih djelatnosti – trgovine, domaće radinosti, kulture, prometa, zdravstva i dr. „Sve one utječu na kvalitetu i cjelokupni razvoj turističke i ugostiteljske djelatnosti“ (Bogdan i Mesarić-Peras, 2015).

„Budući da zakonodavci ne uređuju ili samo djelomično uređuju međusobne odnose u pružanju turističkih usluga, to jest ugovore u turizmu, poslovni je svijet prisiljen sam pronalaziti rješenja kojima se u obliku uzanci, poslovnih običaja, općih uvjeta, standardnih i adhezijskih ugovora² i poštivajući profesionalnu etiku (moral) izgrađuje autonomno pravo u kojemu su se razvili pojedini tipizirani ugovori“ (Gorenc i Pešutić, 2008). Prema tome, najopćenitije se može reći da su turistički ugovori zapravo pravni poslovi kojima se uređuju međusobni odnosi u turizmu, to jest pružanju turističkih usluga.

2.1. Skupine turističkih ugovora

Turistički ugovori mogu se svrstati u tri osnovne skupine: ugovore između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika, ugovore između davatelja usluga i putničke agencije i ugovore između putničke agencije i izravnog korisnika usluga.

Ugovori između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika jesu izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja te ugovor o ugostiteljskoj ostavi. U ugovore između putničke agencije i izravnog korisnika usluga pripadaju posrednički ugovor o putovanju i ugovor o organiziranju putovanja dok u ugovore između davatelja usluga i putničke agencije pripadaju agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta, ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu) te ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera.

Sve tri skupine ugovora mogu se nazvati turističkim ugovorima jer bez obzira na subjekte koji ih sklapaju uvijek imaju isti sadržaj – turističku uslugu. „Tako je npr. sadržaj ugovora o hotelskim uslugama izravno ili neizravno uključen u predmet gotovo svih hotelskih ugovora, samo se jedni sklapaju izravno između gosta i hotelijera, a drugi putem putničke agencije“ (Gorenc i Šmid, 1999). Četvrta i posebna skupina ugovora sastoji se od ugovora koji nisu klasični turistički ugovori, ali su vezani za pružanje turističkih usluga i često se sklapaju zbog pružanja popratnih usluga uz turističke

² Ugovori u kojima ponuditelj zahtijeva da se poslovni uvjeti navedeni u obrascu ugovora u cijelosti prihvate ili odbiju.

usluge. U nju pripadaju ugovor o franšizingu, ugovor o osiguranju, ugovor o prijevozu i ugovor o davanju turističkog objekta na vremensku uporabu (ugovor o *timesharingu*).

Osim navedenih skupina, turističko gospodarstvo u ostvarivanju svoje osnovne djelatnosti sklapa i druge ugovore građanskog i trgovačkog prava koji nisu specijalizirani samo za turističke organizacije; na primjer, hotel sklapa s trgovačkom organizacijom ugovor o kupnji robe, s brodskom organizacijom ugovor o najmu broda, s *leasing*-organizacijom ugovor o *leasingu* određene opreme, s fizičkom osobom ugovor o djelu i slično. Takvim ugovorima stvaraju se osnovice za sklapanje i ispunjavanje turističkih ugovora u užem smislu te je stoga dobro poznavanje materije ugovornog prava uz poznavanje posebnih turističkih ugovora jedna od temeljnih pretpostavki uspješnog turističkog poslovanja.

2.2. Pravni izvori

Pravni izvori svi su akti države kojima ona stvara pravo. U većini nacionalnih država pod njima se podrazumijevaju Ustav, zakoni, sudska praksa te podzakonski akti kao što su uredbi i pravilnici. Ugovori u turizmu regulirani su Posebnim uzancama, Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o pružanju uskuga u turizmu koji je ranije spomenut. Naravno, osim spomenute zakonske regulacije, odnosi u turizmu uređeni su i čitavim nizom podzakonskih akata.

„Turistički ugovori pripadaju u obvezno pravo koje je zapravo skup pravnih normi kojima se uređuju obvezni odnosi“ (Gorenc i Frančić, 2009). Ono ne uređuje sve moguće obvezne odnose, nego samo one koji se stvaraju u procesu razmjene dobara i usluga, dakle u procesu prometa. „Bez obveznog prava u uvjetima tržišnog gospodarstva fizičke i pravne osobe ne bi mogle zadovoljavati raznovrsne potrebe“ (Gorenc, 2015).

2.2.1. Zakon o obveznim odnosima

ZOO uređuje osnove obveznih odnosa (opći dio) te ugovorne i izvanugovorne obvezne odnose (posebni dio). Prema članku 2. ZOO, sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, a ne mogu ih uređivati suprotno Ustavu Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralu društva. Sudionici su se u zasnivanju obveznih odnosa te ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa dužni pridržavati načela savjesnosti i

poštenja³. „Riječ je o pravnome standardu čiju konkretizaciju vrši sud, a podrazumijeva cijeli niz dodatnih obveza koje se nameću sudionicima obveznih odnosa“ (Osrečak, 2014). Sudionici obveznih odnosa dužni su surađivati radi potpunog i urednog ispunjenja obveza i ostvarivanja prava u tim odnosima te je zabranjeno ostvarivanje prava iz obveznog odnosa suprotno svrsi zbog koje je ono propisom ustanovljeno ili priznato.

ZOO uređuje sljedeće turističke ugovore: ugovor o organiziranju putovanja, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o alotmanu i posrednički ugovor o putovanju.

2.2.2. Posebne uzance u ugostiteljstvu

U uvjetima razvoja turističkog prometa i putovanja u poslovnoj praksi ugostitelja postojala je sve prisutnija težnja za čvršćim pravnim uobličanjem ugovora gdje bi se preko nedvojbeno oblikovanog prava i obveza stranaka postigla neophodna veća pravna sigurnost ugovornih strana. Taj zahtjev našao je pravni izraz u Posebnim uzancama koje su u poslovnoj praksi primjenjivane vrlo široko i bez izmjene. Uzance su zadobile faktički obveznu snagu jednoobraznih pravila, što je svakako pridonosilo određenom ujednačavanju bar osnovnih pravnih pitanja koja su se postavljala kod turističkih ugovora.

Posebne uzance imaju veliku ulogu u pružanju usluga gostima i odnosu ugostitelj-agencija, agencija-hotelijer jer sadržavaju poslovne običaje za sedam ugovora: izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, alotmanski ugovor, agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o ugostiteljskoj ostavi i ugovor o uslugama kampiranja. Posebnim uzancama čini se razlika između subjekata trgovačkog prava i prilika kada je jedan subjekt (ili oba) fizička osoba, a to s obzirom na primjenu Posebnih uzanci. Ako su oba subjekta određenog ugovora subjekti trgovačkog prava, onda se na njihov ugovor uzance primjenjuju samo ako ih strane ugovorom nisu isključile. To znači da se njihova primjena pretpostavlja jer su one kao trgovački običaji poznate poslovnom svijetu. Međutim, ako je jedna strana (ili obje) fizička osoba, uzance se primjenjuju samo ako su ih strane ugovorile.

³ Načelo savjesnosti i poštenja potječe iz rimskog prava, u kojem je označavano kao *bona fides* ili dobra vjera.

Prema Posebnim uzancama⁴, poštenje i savjesnost temeljna su načela kojih se stranke moraju držati u poslovima ugostiteljskih usluga. Načelo poštenja i savjesnosti jedno je od osnovnih načela našega obveznog prava. „Nije samo instruktivno nego i kategorično pravno pravilo čija je povreda utuživa pred nadležnim sudom“ (Mirosavljević, 2004).

3. Ugovori između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika

Skupina ugovora između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika ugovori su u kojima ne mora biti ili nema posrednika između davatelja usluga i korisnika i ta je skupina ugovora predmet ovog rada. Za razliku od ugovora između putničke agencije i putnika te putničke agencije i hotelijera koji su radi zaštite putnika uglavnom uređeni zakonom, kreiranje ugovora između davatelja hotelskih usluga i gosta prepušteno je poslovnoj praksi koja je pravni izraz, kao što je i spomenuto, našla u Posebnim uzancama. Tim uzancama kodificirani su poslovni običaji glede ugovora vezanih za pružanje raznih ugostiteljskih usluga od kojih su se tipizirali ugovori o hotelskim uslugama⁵, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima i ugovor o uslugama kampiranja.

3.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama

Unatoč tome što je poznat i naširoko primjenjivan u poslovnoj praksi ugostitelja, ugovor o hotelskim uslugama u ZOO nije dobio tretman imenovanog ugovora te je iz tog razloga pravno uobličeno ugovora prepušteno volji kontrahenata⁶ i poslovnim običajima – posebnim uzancama⁷. Bezbrojnim ponavljanjem u poslovnoj praksi ugostitelja, ugovor o hotelskim uslugama postupno je dobivao svoju stalnu pravnu fizionomiju, uglavnom putem poslovnih običaja koji nastaju kao ustaljena i općeprihvaćena pravila ponašanja ugostitelja i gosta pri pružanju usluga smještaja te drugih akcesornih usluga. Izravnim ugovorom o hotelskim uslugama jedna se strana – hotelijer (ugostitelj) obvezuje da će drugoj strani – gostu koji mu se izravno obrati – pružati privremeni smještaj i uzgredne usluge u objektima pod njegovim nadzorom, a

⁴ Uzanca broj 3

⁵ Izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor u alatmanu.

⁶ Kontrahent - onaj koji sklapa ugovor, ugovorna strana.

⁷ Kao i prijašnji građanski zakonici i ZOO je uređio samo odgovornost ugostitelja za stvari gosta unutar ugostiteljske ostave i pravo zadržanja ugostitelja.

gost se obvezuje za pružene usluge platiti naknadu, to jest cijenu. U našoj poslovnoj praksi i stručnoj literaturi do sad su se mogla sresti dva naziva koji se odnose na ovaj ugovor: „ugovor o uslugama smještaja ili pansiona“ i „ugovor o pansionu“.

Ugovorne su strane ovog ugovora ugostitelj i gost. Gost je svaka fizička osoba koja se koristi smještajem i drugim akcesornim uslugama⁸ bez obzira na to je li sama zaključila ugovor ili je to za nju učinila neka druga fizička ili pravna osoba. Druga ugovorna strana, ugostitelj ili hotelijer, svaka je fizička ili pravna osoba koja se ovlašteno bavi pružanjem usluga smještaja i pripadajućih akcesornih usluga. Da bi ugovor nastao, gost i ugostitelj moraju postići sporazum o bitnim elementima ugovora: cijeni, smještaju te trajanju njegova korištenja. Prema Posebnim uzancama⁹, predmet ugovora o hotelskim uslugama može biti usluga smještaja, pansiona ili polupansiona¹⁰ koja može uključivati i usluge doručka koji je uračunat u cijenu.

Cijena pansiona ili polupansiona odnosi se na cijenu usluge za namjane tri dana, a ako je usluga ugovorena za manje od tri dana, ili ako gost odluči skratiti ugovoreni boravak na manje od tri dana, cijena pansiona ili polupansiona uvećava se za 20 posto. Cijena je novčana naknada koju gost dužuje ugostitelju za ugostiteljske usluge koje mu je ugostitelj pružio. Cijenu sporazumno utvrđuju strane u trenutku zaključenja ugovora. Međutim, ako visina cijene nije posebno ugovorena, smatrat će se da je ugovorena cijena ona koja u ugostiteljskom objektu vrijedi u trenutku kada je gost započeo korištenje usluga (a objavljena je u cjeniku ili kućnom redu ugostitelja).

3.1.1. Sklapanje ugovora

Prema Posebnim uzancama¹¹, ugovor o hotelskim uslugama sklopljen je kad ugostitelj ili hotelijer prihvati zahtjev za rezervaciju od gosta koji je zatražio smještaj ili pansion. Sklapanje ugovora o hotelskim uslugama između nenazočnih osoba danas je raširena pojava u poslovnoj praksi. Sklapanje ugovora počinje tako da gost šalje „zahtjev za rezervaciju“ koji sadrži bitne elemente ugovora. Prema Gorencu i Šmidu (1999), to je ponajprije naznaka usluge smještaja koja mora biti specificirana (npr. jednokrevetna ili

⁸ Dodatne ili sporedne usluge (doručak, klima, parking...)

⁹ Uzanca broj 13

¹⁰ Pod pansionom se podrazumijeva smještaj i tri obroka, a pod polupansionom smještaj s doručkom i jednim od ostalih obroka (doručak, ručak i večera).

¹¹ Uzanca broj 8

dvokrevetna soba s pogledom na more, s balkonom i sl.), zatim dolazi naznaka o početku korištenja usluga, obično dana i mjeseca dolaska gosta i, naposljetku, naznaka dužine vremena korištenja usluga (npr. 15 dana ili do određenog datuma). Budući da se ugovor sklapa između određenih osoba i da na ponudu ugostitelj treba poslati odgovor, zahtjev za rezervaciju treba sadržavati i točnu adresu gosta. Prema Posebnim uzancama¹², rezervacija smještaja, pansiona ili polupansiona može se zahtijevati na nekom od poznatih svjetskih jezika dok se rezervacija smještaja može zahtijevati i po međunarodnom hotelskom telegrafskom kodu za narudžbe sobe. „Zahtjev za rezervaciju ponuda je gosta¹³, a „potvrda rezervacije“ prihvat je ponude ugostitelja“ (Gorenc i Šmid, 1999). Zato je ugovor o hotelskim uslugama zaključen kad gost primi potvrdu rezervacije. Zahtjev za rezervaciju i potvrda rezervacije mogu se poslati pismom i e-poštom. Također, zahtjev i potvrda mogu se priopćiti i usmeno, telefonom. Postavljene zahtjeve za rezervaciju ugostitelj je dužan prihvatiti po redosljedu njihova primitka, ali u granicama raspoloživog smještaja (slobodnih soba), a da bi to postigao, ugostitelj svaki zahtjev za rezervaciju upisuje u knjigu rezervacija u koju unosi ime gosta, broj rezervirane sobe, dan početka uporabe usluga, dan poslano potvrde rezervacije i način njezina priopćenja gostu. Takvom evidencijom izbjegavaju se dvostruke rezervacije (mogućnost da se jedna soba rezervira većem broju gostiju za isti dan). Također, uklanja se i mogućnost izdavanja soba po nekom drugom nedopuštenom i nepravednom kriteriju, a ne po prispijeću zahtjeva za rezervaciju.

Posebne uzance¹⁴ propisuju da svaki zahtjev za rezervaciju smještaja, pansiona ili polupansiona mora sadržavati vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanja usluge te osobne podatke gosta. Na zahtjev za rezervaciju ugostitelj mora odgovoriti odmah ili najkasnije u roku od tri dana od dana kada je primio zahtjev. Ugostitelj mora prihvatiti svaku ponudu za sklapanje ugovora i pružiti gostu smještaj i uslugu pansiona u granicama raspoloživih kapaciteta, uz uvjet da je gost u mogućnosti i da je spreman platiti cijenu. Uručenjem ključeva na recepciji ugostitelj „predaje“ ugovorenu sobu koju, s druge strane, uzimanjem ključeva gost „preuzima“. Ako gost nije izrazio volju

¹² Uzanca broj 9

¹³ Gost nije samo osoba fizički nazočna na recepciji hotela ili drugog ugostiteljskog objekta nego i osoba u telefonskoj ili bilo kojoj drugoj vezi pomoću koje je moguća komunikacija.

¹⁴ Uzanca broj 9

za sklapanjem ugovora, predaja ključeva čin je kojim se to postiže. Isto značenje ima i upis gosta u knjigu gostiju, unošenje prtljage u sobu i slično.

Neka specifična pitanja, kao što je „kućni red“¹⁵, zahtijevaju posebna objašnjenja. „Naime, rasprostranjena je poslovna praksa da ugostitelji izrađuju i objavljuju 'kućni red' u kojem utvrđuju u skladu s poslovnim običajima uvjete i način pružanja ugostiteljskih usluga i cijene njihova korištenja“ (Gorenc i Šmid, 1999). Gost se upoznao s kućnim redom u trenutku kada je preuzeo sobu u kojoj je dobio smještaj. Kućni red mora biti istaknut na vidnom mjestu na recepciji ugostiteljskog objekta. Pojedini dijelovi kućnog reda nalaze se u svakoj sobi ugostiteljskog objekta (obično pričvršćeni na vratima sobe ili ostavljeni na sobnom stolu). Kako kućnim redom ugostitelj jednostrano diktira uvjete ugovora, oni obvezuju gosta tek ako je upoznat ili mogao biti upoznat s njima u vrijeme zaključenja ugovora. Međutim, pojedine odredbe kućnog reda gost saznaje tek kod ulaska u sobu gdje ga može pročitati.

Ugovor o hotelskim uslugama može se ugovoriti na određeno i na neodređeno vrijeme. Ako gost i ugostitelj kod zaključenja odrede njegovo trajanje, znači da je ugovor zaključen na određeno vrijeme. Ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme, znači da strane nisu ugovorile vrijeme njegova trajanja. Ugovor na neodređeno smatra se zaključenim na jedan dan, ali ga ugovorne strane mogu prešutno produživati¹⁶ svaki dan. Ugovor na neodređeno zaključuje se po načelu „dan po dan“¹⁷.

3.1.2. Predmet ugovora

Pružanje smještaja osnovni je predmet obveze ugostitelja i može se pojaviti u obliku uporabe sobe s doručkom ili bez njega ili u sastavu složenije usluge pansiona ili polupansiona gdje se uz smještaj gostu pružaju i usluge prehrane i pića. Sam oblik ugostiteljskih usluga smještaja i ishrane određen je brojem soba i kreveta, vrstom hrane i njezinom količinom, vrstom pića, ali i brojem dodatnih usluga. Cijena je novčana naknada koju gost duguje ugostitelju za dobivene usluge. Ako visina cijene nije unaprijed dogovorena, gost je dužan platiti ugostitelju cijenu koja je bila na snazi u

¹⁵ Kućni red čini opće uvjete poslovanja ugostitelja te oni zaključenjem ugovora o hotelskim uslugama postaju sastavni dio ugovora.

¹⁶ Ugovor je prešutno produžen za sljedeći dan ako ugostitelj i gost nisu jedan drugome priopćili (do podneva) da ne žele produžiti ugovor tj. otkazati ga.

¹⁷ Ugovor se automatski produžuje iz dana u dan dok jedna strana ne priopći drugoj otkaz ugovora.

trenutku sklapanja ugovora. Ugostitelj je dužan cijenu smještaja, pansiona ili polupansiona istaknuti na vidljivom mjestu u sobi u kojoj gost boravi. Gostu također mora biti dostupan i cjenik tih usluga na recepciji ugostiteljskog objekta te cjenik usluga prehrane i pića i drugih ugostiteljskih usluga.

„Hotelski cjenici sadrže usluge što ih pruža hotel, kao što su noćenje i doručak, polupansion, puni pansion. Kod alotmanske prodaje hotelskog smještaja cijene se izražavaju u valuti odgovarajuće države i navode u ugovorima koji se zaključuju s putničkim agencijama“ (Pavia, 1995).

3.1.3. Prava i obveze ugovornih strana

Izravni ugovor o hotelskim uslugama dvostrano je obvezni (teretni) ugovor¹⁸ iz kojega izvire međusobne obveze ugostitelja i gosta. Osnovne su obveze ugostitelja gostu staviti na uporabu sve prostorije za smještaj i sve uređaje, zajedničke prostorije i ostale službe predviđene za pružanje usluga gostu, održavati prostorije za smještaj gosta i zajedničke prostorije u uporabljivu stanju, gostu osigurati neometanu uporabu ugovornih usluga, pružiti sve usluge u skladu s poslovnim običajima te one predviđene kućnim redom, brinuti se o osobnosti gosta te čuvati njegove stvari.

Ugostitelj je dužan gostu odmah predati sobu, a ako to nije moguće, sobu je dužan predati čim bude slobodna i spremna za korištenje, najkasnije do 14 sati na dan ugovora. Ako gost zatraži sobu nakon 14 sati, ugostitelj je dužan odmah mu ju predati. U trenutku predaje ključeva soba mora biti pripremljena¹⁹ za korištenje. Ako ju je gost zatražio i ako je ugovorom točno određena soba, ugostitelj je dužan smjestiti gosta u sobu ugovorenih svojstava (s balkonom, pogledom na more i slično). Kada je ugovorena soba bez specifikacije, ugostitelj mora gosta smjestiti u sobu koja odgovara zahtjevima kategorije ugovorenog ugostiteljskog objekta. Povreda obveze pružanja ugovorenog smještaja u ugovorenom objektu česta je u poslovnoj praksi. Obično se zbiva tako da na ugovoreni dan dolaska gosta ugostitelj svojoj greškom ne bude u stanju pružiti mu dogovoreni smještaj, najčešće zato što je istu sobu iznajmio drugom gostu

¹⁸ Teretni ugovori oni su kod kojih jedna strana daje naknadu za korist koju dobije od druge strane (npr. ugovor o kupoprodaji, ugovor o zakupu, ugovor o zajmu s kamatom, ugovor o djelu). U najvećem broju slučajeva svi dvostrano obavezni ugovori istovremeno su i teretni.

¹⁹ Soba je pripremljena za prijam gosta ako sadrži standardni najmještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i grijanje. K tome soba mora biti očišćena, ležajevi namješteni čistom posteljinom i slično.

(*overbooking*). Kad se to dogodi, ugostitelj je dužan nadoknaditi štetu gostu. Najčešće to obuhvaća troškove prijevoza, transfera i povećane troškove smještaja u drugi ugostiteljski objekt.

Kada je predmet ugovora *pansion* ili *polupansion*, usluge prehrane i toćenja pića moraju se pružiti u unaprijed ugovorenim količinama, sva jela moraju biti pripremljena prema pravilima kulinarske profesije i svojom kakvoćom i količinom biti u skladu sa zahtjevima standarda prihvaćenih za pojedine vrste jela. Gost može odbiti primitak usluge bez plaćanja ako smatra da obrok ne odgovara standardu. Također može zahtijevati da mu se donese obrok koji je u skladu s narudžbom i standardima. U predmetu ugovora nalaze se i brojne akcesorne usluge koje ugostitelj mora ispuniti da bi gostu učinio boravak što ugodnijim. Ugostitelj gostu ponajprije mora omogućiti uporabu ugostiteljskog objekta, svih zajedničkih prostorija i svih njegovih uređaja. Tijekom boravka u ugostiteljskom objektu ugostitelj je dužan poduzeti mjere koje gostu osiguravaju red, tišinu i pomoć. Dnevnu službu pomoći obavljaju recepcioneri, portiri, poslužitelji u dizalu, a za noćno dežurstvo ugostitelj određuje osoblje koje obavlja službu čuvanja i na raspolaganju je gostu za svaku pomoć (npr. vratar, recepcionar i slično).

Također, ugostitelj objektivno odgovara za oštećenje ili nestanak stvari koje su gosti donijeli u njegove objekte i predali mu na čuvanje. Ugostitelj je odgovoran ako nestanak ili oštećenje pogodi „donesene stvari“. To su ponajprije sve pokretne stvari koje je gost unio u prostorije ugostiteljskog objekta. Za stvari povjerene na čuvanje ugostitelj je dužan gostu izdati pisanu potvrdu o primljenim stvarima, a ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima, dužan mu je predati i ključ sefa. Ugostitelj mora primiti na čuvanje stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekt i želi ih predati na čuvanje, posebno ako je riječ o novcu, vrijednosnim papirima i drugim vrijednim stvarima gosta (npr. nakit i druge dragocjenosti, skupocjene kamere i drugo). Ugostitelj može i opravdano odbiti primiti stvari gosta na čuvanje ako nema prikladnih prostorija za njihovo držanje ili prelazi njegove mogućnosti iz kakvog drugog razloga.

Gost je obavezan uredno se prijaviti osobi za prijam gostiju, preuzeti sobu i predati ju u stanju u kojem ju je preuzeo, svrhovito rabiti prostorije, poštovati druge goste te platiti naknadu, odnosno cijenu za smještaj. Prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje,

uređaje, inventar i opremu ugostiteljskog objekta gost je dužan koristiti u svrhe koje je odredio ugostitelj, poštujući njegov kućni red, posebne uzance i druge poslovne običaje.

Gost se u ugostiteljskom objektu mora ponašati kao „dobar gost“ što znači da pri korištenju prostorija za smještaj i zajedničkih prostorija svojim ponašanjem ne smije remetiti tišinu, red ili na bilo koji drugi način ometati druge goste ugostiteljskog objekta u normalnom i uobičajenom korištenju usluga. Sobe smije upotrebljavati samo za svoj smještaj i za smještaj osoba koje su označene u ugovoru (na noćenje u sobu ne smije dovesti druge osobe). Za čitavo trajanje ugovora gost je obvezan koristiti smještajni prostor i čuvati stvari ugostitelja pažnjom „dobrog domaćina“. Po prestanku ugovora gost je dužan predati prostorije za smještaj u stanju u kojemu su mu predane na korištenje. Gost je odgovoran za svaku štetu nanijetu inventaru, uređajima ili opremi ako je šteta posljedica njegova ponašanja, ponašanja osoba za koje gost odgovara ili koje dovodi u prostorije za smještaj. Gost ne može uvoditi životinje u ugostiteljski objekt osim ako nije postignut poseban sporazum. Ako se strane dogovore, gost smije uvesti životinje i smjestiti ih u prostorije koje odredi ugostitelj. no ne smije ih uvoditi u zajedničke prostorije ugostiteljskog objekta. Ugostitelj je ovlašten da za držanje životinja naplati posebnu cijenu.

3.1.4. Trajanje i otkaz ugovora

Izravni ugovor o hotelskim uslugama može prestati kao i svaki drugi obvezni ugovor: raskidom ugovora, poništenjem, sporazumom stranaka ili smrću ugovornika. Ugostitelj može raskinuti ugovor i prestati pružati ugovorene usluge ako gost svojim ponašanjem grubo krši Posebne uzance ili kućni red, osobito ako svojim ponašanjem utječe na boravak drugih gostiju. Ugovor se može raskinuti i ako gost ne plati račun za dobivene usluge nakon sedam dana boravka u ugostiteljskom objektu te ako se tijekom boravka razboli od neke zarazne bolesti koja je opasna za ostale goste objekta.

Gost također može, uz zahtjev za naknadu štete, priopćiti gostu raskid ugovora i napustiti ugostiteljski objekt ako ugostitelj ne ispunjava obveze koje su propisane ugovorom, posebno ako se krši kućni red i odredbe Posebnih uzanci kojima je reguliran ugovor. Ugovor koji je u tijeku ugostitelj ne može otkazati, no gost može otkazati daljnje usluge prije no što ugovor isteče.

3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

Prijam gostiju i pružanje usluga prehrane i točenja pića jedna je od najstarijih usluga koji u današnje doba bilježi neslućeni gospodarski razvitak. Takav razvitak nije mogao ne ostaviti posljedice na pravo. To je aktivnost koja svakoga dana stavlja u promet velike svote novca, koja je izvor prihoda brojnim djelatnicima, o čijem načinu rada ovisi zdravlje tisuća njihovih gostiju. U mnogim zemljama brojnim se propisima ugostiteljska aktivnost pružanja prehrane i točenja pića podvrgava posebnom pravnom režimu, a njegovo poslovanje posebnim i brojnim kontrolama. Ugostiteljska djelatnost i objekti u kojima se ona obavlja dijele se na pružanje usluga smještaja u objektima za smještaj, pripremanja i usluživanja pića i napitaka te djelatnost pripremanja hrane i pružanja usluge prehrane. Među ugostiteljske objekte namijenjene prehrani i usluživanju pića pripadaju restoracije²⁰, barovi²¹ i kantine pripremnice (*catering*).

„Ugovorom o uslugama prehrane i točenja pića obvezuje se jedna strana – ugostitelj – da će drugoj strani – gostu – pružiti uslugu davanja hrane i pića prema narudžbi, a gost se obvezuje za to platiti naknadu“ (Gorenc i Pešutić, 2008). To je vrsta ugovora o ugostiteljskim uslugama i na njega se primjenjuju opća pravila zajednička za sve ugovore o ugostiteljskim uslugama i određena posebna pravila. On je neimenovan, konsenzualan, dvostrano obvezan, naplatan i neformalan. Prema Posebnim uzancama²² ugovor o uslugama prehrane i točenja pića zaključen je onog trenutka kada ugostitelj od gosta prihvati narudžbu. Ugovor će se smatrati sklopljenim među nazočnima kada gost od ugostitelja osobno zatraži uslugu prehrane i točenja pića u ugostiteljskom objektu ili ako je uslugu rezervirao telefonski.

3.2.1. Sklapanje ugovora

Za nastanak ugovora o uslugama prehrane i točenja pića vrijede opća pravila obveznog prava, pa i sva pitanja vezana za njegovo zaključivanje (mjesto zaključivanja, sadržaj ponude i njezin prihvata) treba usuglašavati s općim pravilima ugovornog prava. Da bi dovela do zaključenja ugovora, narudžba gosta mora sadržavati naznaku o vrsti usluge

²⁰ Restoracije se dijele na sljedeće vrste: restoran, gostionica, objekti brze hrane, pizzerija, pečenjarnica, zdravljak, zalogajnica, slastičarnica, bistro i slično.

²¹ Barove dijelimo na kavanu, noćni bar, disko bar, caffe bar, pivnicu, *buffet*, konobu, krčmu i druge.

²² Uzanca broj 130

koja se traži, njezinu opsegu, cijeni, količini i vremenu uporabe. Vrsta usluge odnosi se na kompletan obrok ili pojedino jelo (može biti predjelo, juha, glavno jelo, salata, voće i slično), piće (aperitiv, vino, sokovi) te napitak (čaj, kava i slično) dok se pod opsegom podrazumijeva broj korisnika usluge, a količina je određena brojem osoba i vrstom usluge.

Danas je raširena pojava da se ugovor o uslugama prehrane i točenja pića zaključuje između odsutnih osoba. Proces zaključenja ugovora tada obično započinje tako što naručitelj usluga upućuje ugostitelju zahtjev za rezervaciju usluga koji mora sadržavati naznake o vrsti usluga, opsegu, količini, cijeni i vremenu uporabe. „Vrsta usluge označuje kompletan obrok s nabrojanim jelima i pićima, ili pojedina jela, piće ili napitak“ (Gorenc i Šmid, 1999). Cijena kod rezervacije usluga plod je obično prethodnih pregovora ugostitelja i naručitelja i redovito je niža od cijene iz cjenika ugostitelja, osobito za skupinu korisnika. Ako cijena nije naznačena u rezervaciji, podrazumijeva se da je ista onoj u jelovniku. Ugovor se smatra zaključenim kad gost primi prihvata rezervacije. Kad se ugovor zaključuje zbog pružanja usluge brojnijim korisnicima s brojnijim uslugama, narudžba ili rezervacija priopćava se ugostitelju u pisanom obliku. Ugovor je zaključen kad naručitelj ili gost prime pismeni prihvata rezervacije. Time ugovor ne postaje formalan ugovor, ali pismeni oblik služi lakšem dokazivanju sadržaja ugovora i sprječava nelojalno ponašanje stranaka. Gost (naručitelj usluge) može zatražiti rezervaciju stola ili sjedala u ugostiteljskom objektu, osobito ako će ugostiteljske usluge koristiti više osoba (poslovni ručak, svadbena večera). Ako ugostitelj prihvata rezervaciju, dužan je zadržati stol ili mjesto dogovoreno vrijeme, ali protekom vremena stol može staviti na raspolaganje drugim gostima. Ako gost ne dođe, ugostitelj je morao odbijati druge goste i time je pretrpio štetu. Kad se naplaćuje rezervacija, naplaćeni iznos kompenzacija je za pretrpljenu štetu, međutim ako ne naplaćuje rezervaciju, a zadržao je stol pa gost ne dođe, ugostitelj bi trebao postati vjerovnik naknade štete. U poslovnoj praksi sve se svodi na povjerenje, a taj račun najčešće snasna ugostitelj.

„Pravna osoba (putnička agencija, trgovačko društvo i sl.) zaključuje s ugostiteljem putem rezervacije ugovor o uslugama prehrane i točenja pića da bi pribavila usluge hrane i pića trećim osobama (turistima, poslovnim suradnicima)“ (Gorenc i Šmid, 1999).

Pravne osobe nastupaju u svoje ime i za svoj račun, ali ne i u svoju korist. I fizička osoba može ugovoriti s ugostiteljem pružanje usluga prehrane i točenja pića svojim gostima (večera s prijateljima, svadbena večera). U tom su primjeru gosti, uzvanici, beneficijari koji se koriste ugovorenim uslugama, a za njih ne nastaju nikakve obveze prema ugostitelju. Prema Posebnim uzancama, ugostitelj je dužan prihvatiti svaku primljenu rezervaciju usluge prehrane i pića u granicama raspoloživih kapaciteta i svaku narudžbu gosta uz uvjet da on može i da je spreman platiti cijenu. Ugostitelj može odbiti pružiti usluge gostu koji nije u stanju biti gost ugostiteljskog objekta. Također, može odbiti sklapanje ugovora s gostom za kojeg je vidljivo da nije u mogućnosti platiti dobivenu uslugu ili iz ponašanja gosta očito proizlazi da nije voljan ni spreman platiti cijenu usluga (na primjer, ako je gost pijanica, skitnica, osoba koja zloupotrebljava narkotike). Također, ugostitelj može odbiti zaključenje ugovora s osobama čije ponašanje i odijevanje nisu u skladu s razinom i renomeom ugostiteljskog objekta. Ugostitelju nije dopušteno odbiti pružanje usluga gostu koji je sam (jer bi želio da stol zauzme više ljudi) ili je u pratnji djece (da bi sačuvao mir i tišinu za druge goste). U našem pravu zabranjeno je zaključivanje ugovora o uslugama prehrane i točenja pića čiji je predmet usluživanje alkoholnog pića maloljetnicima.

3.2.2. Prava i obveze ugovornih strana

Obveze su ugostitelja pružiti gostu usluge prehrane i pića, uz to mu pružiti akcesorne usluge, skrbiti o osobi gosta i čuvati njegove stvari. Gost u ugostiteljskom objektu već na ulazu, a zasigurno na stolu u blagovaonici, nalazi jelovnik i kartu pića u kojima su navedena jela, pića i napici koji se nude gostima i njihove cijene u ugostiteljskom objektu. Ako se neko jelo ili piće poslužuje samo u određeno vrijeme tijekom dana (doručak, ručak, večera), ugostitelj to treba naznačiti u jelovniku ili vinskoj karti ili o tome pružiti obavijest gostu u trenutku preuzimanja narudžbe. Ugovor je zaključen kad ugostitelj prihvati narudžbu gosta. Iz zaključenog ugovora osnovna je obveza ugostitelja pružiti gostu usluge prehrane i pića koje u potpunosti količinom, sadržajem i kvalitetom odgovaraju njegovoj narudžbi. Ugostitelj ne može mijenjati narudžbu, zamijeniti naručeni obrok drugim ako za to ne dobije posebno odobrenje gosta. Isto tako ni gost ne može mijenjati niti otkazivati naručeno. Ugostitelj ne može zadovoljiti ukus svakog gosta, no preuzima obvezu prema kojoj servirana hrana i piće moraju odgovarati

lokalnim običajima profesije ne samo sastavom i kvalitetom već trebaju po načinu pripreme biti izraz kulinarskog umijeća i vještine. Ako jelo ili piće ima standardni naziv, posluženo ne smije svojim sastavom i kvalitetom bitno odstupati od sadržaja i kvalitete istog jela u ugostiteljskim objektima istog ranga. U svijetu ugostiteljske usluge gastronomska ponuda jela i pića temelji se na normativima koji čine standarde pripreme i pružanja usluga prehrane. Normativi sadrže nazive i kompletne sastave pojedinih jela te njihovu recepturu.

Uz osnovnu obvezu pružanja usluge prehrane i pića, ugostitelj je obvezan gostu pružiti i brojne akcesorne usluge čija kvaliteta i vrsta ovise o rangu i vrsti ugostiteljskog objekta. Neke od tih usluga direktno su vezane za pružanje usluge prehrane i pića, a to su: stavljanje gostu na raspolaganje stola, stolice, jedaćeg pribora, čaša, vode, osnovnih začina, ubrusa, stolnjaka, nadstolnjaka i slično. Osim toga, obveza je ugostitelja omogućiti gostu uporabu prostora blagovaonice, garderobe, sanitarnih prostorija, parkirališta, terase i drugih prostorija. Na raspolaganje se gostu stavljaju i telefon, televizor, osvjetljenje, grijanje, ljeti zračno hlađenje i slično. „Najveći broj pruženih akcesornih usluga uračunat je u cijenu pružene glavne usluge prehrane i pića, ali, ovisno o ugostitelju i rangu ugostiteljskog objekta, korištenje neke od njih može iziskivati i dodatna plaćanja gosta, npr. uporaba telefona, garderobe, nužnika, ulaznica ili obvezne konzumacije za glazbeni ili zabavni program“ (Gorenc i Šmid, 1999).

Skrb o osobi gosta najdelikatnija je i najkontroverznija obveza u ugovoru o uslugama prehrane i točenja pića. Obveza skrbi o osobi gosta izvire iz prirode i svrhe ugovora koja traži da kod pružanja usluge prehrane, pića i drugih akcesornih usluga ponajprije treba biti zaštićen fizički integritet gosta te usluge koje on prima ne smiju biti istodobno izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Ugostitelj nema obvezu nadzora nad gostima da bi ih odvrćao od opasnog ponašanja, ali se mora pobrinuti da prostor u kojem gost boravi, oprema, namještaj i pribor kojim se koristi i usluge koje mu pruža ne prouzroče štetu ili opasnost za fizički integritet gosta.

U ugostiteljski objekt gost unosi različite stvari od kojih se mora odvojiti da bi mogao udobno i ugodno koristiti pružane usluge. Neke od stvari kao što su kaputi, bunde, ogrtači i slično gost obično predaje u ugostiteljevu garderobu. U objektima višeg ranga gost je, prema ugostiteljevim pravilima, obvezan predati stvari u garderobu. Bez obzira

naplaćuje li se usluga ili ne, predajom stvari na čuvanje u garderobu zaključen je između gosta i ugostitelja ugovor o ostavi. Ugostitelj može pregledati sve stvari koje prima na čuvanje i odbiti prijam novca i raznih dragocjenosti koje se ne smiju ostaviti u stvarima predanim u garderobu. Za primljene stvari ugostitelj izdaje potvrdu ili garderobni broj, predocjenjem te potvrde ugostitelj je obavezan vratiti stvari koje su mu predane na čuvanje. Ako stvari predane na čuvanje budu oštećene ili čak nestanu, odgovoran je ugostitelj neograničeno do pune vrijednosti njihova oštećenja. Međutim, za nestali novac i druge dragocjenosti visoke vrijednosti ostavljene u predanim stvarima ugostitelj ne odgovara.

Temeljem ugovora o uslugama prehrane i točenja pića, poslovnih običaja i uzanci gost je obavezan pažljivo se ponašati i platiti cijenu dobivenih usluga. Gost je obavezan koristiti se prostorijama ugostiteljskog objekta, njegovim namještajem i priborom ugostitelja pažnjom „dobrog domaćina“. Za svaku štetu nanijetu namještaju, inventaru ili opremi ugostitelja odgovoran je gost ako je šteta posljedica njegova neprimjerenog ponašanja, ali i osoba za koje on odgovara (djeca). Gost svojim ponašanjem u ugostiteljskom objektu ne smije remetiti tišinu, red ili na bilo koji drugi način ometati ostale goste u normalnoj i uobičajenoj uporabi ugostiteljskih usluga. Ako se gost neprikladno ponaša unutar objekta, ugostitelj ima pravo odbiti mu pružanje usluga prehrane i točenja pića, a ako je već započeo usluživanje, može mu uskratiti daljnje usluge te ga zamoliti da se udalji iz ugostiteljskog objekta. Od gosta se očekuje narudžba i korištenje usluga. Ako se gost duže zadržao u ugostiteljskom objektu, a ne naručuje usluge, ugostitelj će nakon razumnog vremena pozvati gosta da obavi narudžbu. Ako gost odbije učiniti narudžbu, ugostitelj ga može zamoliti da napusti objekt. Nakon završetka konzumacije od gosta se očekuje da napusti ugostiteljski objekt. Ako se gost nakon konzumacije zadržao u objektu neprimjerenom dugo, ugostitelj će ga najprije ponuditi uslugom i ako gost odbije, ugostitelj može zatražiti da gost napusti ugostiteljski objekt.

Gost je obavezan platiti ugovorenu naknadu za dobivene usluge. „Ako gost ne može i nije spreman platiti, ugostitelj može odbiti pružanje rezerviranih ili naručenih usluga“ (Gorenc i Pešutić, 2008). Cijene usluga mogu varirati ovisno o načinu sklapanja ugovora: prema dogovoru, prema cjeniku, prema rezervaciji, za skupinu gostiju i slično te s obzirom na način pružanja usluga: posluživanje za pultom, posluživanje za stolom,

samoposluživanje, posluživanje za vrijeme glazbenih, zabavnih i drugih programa. Gost ugostiteljske usluge plaća nakon konzumiranja osim kad se mijenja osoblje ugostiteljskog objekta, kad prestaje radno vrijeme ili u slučajevima kad ugostitelj naplaćuje unaprijed ili tijekom posluživanja gosta. „U slučaju da ugovor o uslugama prehrane i točenja pića na temelju rezervacije ili narudžbe za gosta ili grupu gostiju sklapa putnička agencija, ona plaća račun ako drukčije nije ugovoreno“ (Gorenc i Pešutić, 2008).

3.3. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

„Ugovorom o smještaju u turističkim apartmanima ugostitelj se obvezuje, uz naplatu cijene, na određeno vrijeme pružiti gostu na uporabu apartman u objektu pod njegovim nadzorom, uz uživanje priključenih mu instalacija, servisa i objekata za zajedničku uporabu“ (Gorenc i Pešutić, 2008). Gost od ugostitelja može očekivati da mu ugostitelj uz potrebne savjete i informacije stavi na raspolaganje turistički apartman sa svom opremom, ispravnim instalacijama i odgovarajućim namještajem u svim prostorijama. Apartmani se obično grade kao zasebni građevinski objekti, ali je moguće i više apartmana u jednoj zgradi. „Po pravilu, na jednoj lokaciji, međusobno odvojenih zelenilom i rekreacijskim sadržajima, izgrađuje se više apartmanskih objekata koji tvoje apartmansko naselje“ (Gorenc i Šmid, 1999). Takvo naselje u svom sastavu obično ima prihvatni centar, portirnicu – recepciju, gdje primljeni gost dobiva informacije, usluge mjenjačnice, čuvanja vrijednosti, prijama pošte i slično, stambenu zonu koja se sastoji od apartmanskih objekata, trgovine živežnim namirnicama i središnjeg parkirališta, rekreativno-razonodnu zonu koju čine plaže, sportski tereni i manji ugostiteljski objekti (buffet, bar i slično). „Pojam turističkih apartmana rezultat je težnje za ekonomičnom izgradnjom smještajnih kapaciteta“ (Gorenc i Šmid, 1999). nasuprot tradicionalnom hotelu koji je uvijek zamašna investicija i za čije je funkcioniranje potrebno i brojno stručno osoblje, izgradnja turističkih apartmana jeftinija je i brža, a objekti mogu biti komercijalizirani bez angažiranja brojnog osoblja.

3.3.1. Sklapanje ugovora

Iako mu je sličan, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima razlikuje se od ugovora o najmu apartmana jer se na njega primjenjuju Posebne uzance ako je ugovor sklopljen

na više od sedam dana. Na ugovor se primjenjuju uzance o hotelskim uslugama ako je sklopljen na vremensko razdoblje kraće od sedam dana. To je neimenovani ugovor i sklapa se u pisanom obliku. Smatra se da je ugovor zaključen kada se stranke sporazume o apartmanu koji će gost koristiti radi smještaja, o njegovoj cijeni i vremenskom razdoblju korištenja.

Ugovorne su strane gost i ugostitelj. Ugovor se sklapa s jednom osobom iako će u turističkom apartmanu boraviti više njih. Osoba koja je ugovorila ugovor postaje nositelj obveza koje su navedene u ugovoru dok ostali gosti koji su smješteni u apartmanu imaju prava i obveze koja izviru iz sklopljenog ugovora. Za račun gosta ugovor može zaključiti i putnička agencija. Danas je raširena pojava da se ugovor o uslugama smještaja u turističkom apartmanu zaključuje između odsutnih osoba. Tada proces zaključivanja ugovora počinje tako što gost upućuje ugostitelju zahtjev za rezervaciju koji obično sadrži naznake o željenom apartmanu, vremenu početka i trajanja njegove upotrebe i adresu gosta. Ugostitelj je obavezan odgovoriti na svaki zahtjev za rezervaciju koji zaprimi, bilo prihvaćanjem rezervacije ili priopćenjem gostu da iz opravdanih razloga nije u mogućnosti ispuniti zahtjev.

3.3.2. Prava i obveze ugovornih strana

Osnovne su obveze ugostitelja prema gostu da mu preda na uporabu turistički apartman, da mu uz to pruži pripadajuće akcesorne usluge i da čuva njegove stvari. Ugostitelj je obavezan gostu predati unaprijed ugovoreni apartman najkasnije do 15 dana na dan zaključenja ugovora i uz apartman predati gostu ugovorenu opremu, uređaje i namještaj koji omogućuje njegovu nesmetanu upotrebu i uživanje. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima uključuje i brojne akcesorne usluge kao što su: opskrba apartmana dovoljnom količinom vode za piće, osiguranje dovoljne količine energenata potrebnih za pripremanje hrane (plin), redovito dnevno odnošenje smeća, mijenjanje posteljine i stolnjaka svakih 7 dana te čišćenje apartmana, osobito prigodom primanja novih gostiju. Također, ugostitelj je odgovoran za uništenje, gubitak ili oštećenje stvari gosta, ali različito ovisno o tome jesu li stvari predane ugostitelju ili samo unijete u apartman.

Obveza gosta je upotrebljavati dobiveni apartman pažnjom dobrog domaćina i nakon korištenja ugostitelju vratiti apartman u stanju u kojem ga je primio te platiti ugovorenu

cijenu apartmana. Također, gost je obavezan koristiti se apartmanom, zajedničkim prostorijama i akcesornim uslugama pažnjom „dobrog domaćina“ u skladu s njihovom namjenom što znači da apartman može koristiti samo onaj broj osoba koji odgovara unaprijed utvrđenom kapacitetu apartmana te da gost ne smije unositi namještaj i poduzimati preinake apartmana, namještaja ili opreme u njemu bez izričite pismene suglasnosti ugostitelja. Gost je dužan vratiti ugostitelju apartman u istom stanju u kojem ga je i primio. Cijena koju je gost dužan platiti unaprijed je dogovorena i plaća se za cijelo ugovoreno razdoblje prije početka uporabe apartmana.

3.3.3. Odustanak od rezervacije i raskid ugovora

Prema Posebnim uzancama²³, ako gost, odnosno naručitelj odustane od rezervacije, ugostitelj mu je odmah dužan vratiti plaćeni predujam uz odbitak odštete koja trenutno iznosi: 10 % od ukupnog iznosa kada ugostitelj primi obavijest o odustanku mjesec dana ili više od mjesec dana prije ugovorenog početka korištenja apartmana, 50 % od ukupnog iznosa kada ugostitelj primi obavijest o odustanku između jednog tjedna i mjesec dana prije ugovorenog početka korištenja apartmana i 100 % ugovorenog iznosa kada ugostitelj obavijest o odustanku primi za manje od 7 dana prije početka korištenja apartmana.

Prema Posebnim uzancama²⁴, raskine li se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima zbog neispunjenja obveze gosta, ugostitelj ima pravo prestati pružati ugovorene usluge gostu i naplatiti mu trostruku cijenu ugovorenog smještaja za korištenje apartmana. Ako se ugovor raskine, ugostitelj je dužan gostu vratiti 50 % od ugovorenog iznosa za neiskorišteni najam apartmana.

3.4. Ugovor o uslugama kampiranja

Ponajprije predviđeno za mladež, ljubitelje prirode i avanture, kampiranje u današnje doba masovnog turizma privlači brojne turiste koji žele uživati u bližim doticajima s prirodom i ljudima. U zemljama turističke recepcije kampiranje je postalo organizirana ugostiteljska djelatnost neslućenog gospodarskog značenja. Zbog toga su mnogi zakonodavci posvetili novoj aktivnosti dužnu brigu, podvrgavajući brojnim propisima

²³ Uzanca broj 107

²⁴ Uzanca broj 114

kampove posebnom pravnom režimu, a poslovanje posebnom nadzoru. Ugovorom o kampiranju ugostitelj se obvezuje da će gostu za određenu naknadu predati kamp-kućicu ili šator, kamp-jedrilicu ili mjesto za kampiranje na privremenu uporabu i pružiti mu potrebne dodatne usluge. „Složeni sadržaj ugovora o kampiranju ne može objasniti nijedan dosadašnji ugovor, ali ne može se poreći da u njemu ima bitnih dijelova ugovora o zakupu (uporaba kamp-jedrilice ili mjesta za kampiranje), ugovora o ostavi (čuvanje donesenih i predanih stvari), ugovora o djelu i ugovora o kupoprodaji (za pružanje mnogih akcesornih usluga)“ (Gorenc i Pešutić, 2008). Zato ugovor o kampiranju ulazi u kategoriju mješovitih²⁵ ugovora.

Prema Posebnim uzancama²⁶, sklopljenim ugovorom o kampiranju gostu se daje pravo uporabe prostora za kampiranje ili kamp jedinice radi smještaja šatora, automobila, kamp-prikolice ili neke druge naprave za boravak u kampu, uporabe zajedničkih prostorija kampa, njegovih uređaja, opreme i dodatnih usluga koje su namijenjene gostima kampa. Kamp jedinicu ili prostor za kampiranje mogu koristiti samo osobe koje su u trenutku sklapanja ugovora označene kao korisnici kampa. Gostu nije dopušteno davanje opreme (šator, karavan i sl.) i prostora kampa u podnajam. Na ugovor o kampiranju primjenjuju se Posebne uzance o ugovorima o hotelskim uslugama, to jest agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

Ugovor je zaključen kad su se stranke sporazumjele o kamp-jedinici ili prostoru za kampiranje kojim će se gost koristiti za smještaj, zatim o cijeni i vremenu pružanja usluga u kampu. Sva ostala pitanja vezana za zaključivanje ugovora trebat će se usuglašavati s općim pravilima ugovornog prava, odnosno ZOO-om i Posebnim uzancama. U današnje vrijeme raširena je pojava da se ugovor o kampiranju ugovara između odsutnih osoba. Proces zaključenja ugovora tada obično započne tako što gost ugostitelju upućuje zahtjev za rezervaciju koji najčešće sadrži naznake o željenom prostoru za kampiranje, vremenu početka i trajanja njegove uporabe i adresu gosta. Potvrdom rezervacije ugostitelj prihvaća ponudu pa je tako ugovor zaključen kada gost primi potvrdu o rezervaciji. Ugostitelj je dužan odmah, bez odgađanja, odgovoriti na svaki primljeni zahtjev za rezervaciju, a najkasnije u vremenskom roku od tri dana od dana primitka zahtjeva, ali samo kad mu to dopušta u zahtjevu označeno vrijeme

²⁵ Mješoviti ugovor je kombinacija više različitih ugovora.

²⁶ Uzanca broj 118

početka uporabe zatraženih usluga. Na zahtjev mora odgovoriti prihvatom rezervacije ili njezinim odbijanjem ako nije u mogućnosti ispuniti zahtjev. Zahtjeve za rezervaciju ugostitelj je dužan prihvatiti po redosljedu njihova primitka, ali u granicama raspoloživog smještaja.

Sklopljenim ugovorom o uslugama kampiranja na temelju rezervacije ugostitelj ne stječe sigurnost da će gost sigurno koristiti ugovorene usluge, a još manje da će isplatiti štetu koju prouzroči svojim nedolaskom. „Da bi smanjio rizik štete i osigurao provedbu ugovora, ugostitelj može gostu uvjetovati zaključenje ugovora prethodnim plaćanjem novčanog iznosa čija visina, jer je kamp uobičajeno ugostiteljski objekt sa sezonskim poslovanjem, odgovara iznosu cijene zatraženih usluga za tri dana boravka“ (Gorenc i Šmid, 1999). Uplaćeni iznos unaprijed je uplaćeni dio cijene koji se na kraju uračunava u konačnu cijenu pruženih usluga. U slučaju ako se gost ne koristi ugovorenim uslugama niti ih otkaže na vrijeme, ugostitelj može iz uplaćenog iznosa namiriti pretrpljenu štetu.

Ugovor za gosta može zaključiti i putnička agencija. Tada je riječ o agencijskom ugovoru o uslugama kampiranja. Prema Gorencu i Šmidu, zaključenju ugovora prethodi zahtjev za rezervaciju što ga upućuje putnička agencija (naručitelj usluga) ugostitelju i obično sadrži sljedeće naznake: opseg željenih usluga (kamp-jedinici i drugim uslugama), vrijeme početka i trajanja uporabe i, na kraju, podatke o gostu. Potvrda rezervacija mora biti pismeni dokument koji treba sadržavati cijenu zatraženih usluga. Ugovor je zaključen kada naručitelj, putnička agencija, primi od ugostitelja potvrdu rezervacije. Ako naručitelj u zahtjevu za rezervaciju zatraži da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor će se smatrati zaključenim tek kad ugostitelj od naručitelja primi prihvatanje ponuđene cijene. Ugostitelj je dužan zaključiti ugovor o uslugama kampiranja i pružiti raspoložive usluge smještaja svakom gostu kad ih zatraži osim ako može opravdano odbiti sklapanje ugovora. Ugovor se može odbiti ako gost nije u mogućnosti platiti ili se iz njegova ponašanja vidi da nije voljan niti spreman platiti cijenu usluga, ako je gost notorna skitnica, pijanica, osoba koja zloupotrebljava narkotike ili je općepoznat kao loš platiša. Ugostitelj može opravdano odbiti zaključenje ugovora ako je gost u takvu stanju da ne može biti primljen u ugostiteljski objekt. „Sadržaj standarda 'u stanju da ne može biti primljen' u ugostiteljski objekt ispunjavat će ugostitelj prema okolnostima u svakom konkretnom slučaju, ali nikako ne po svojoj slobodnoj volji ili iz pakosti, već vodeći

računa o osobnoj sigurnosti gostiju, sigurnosti imovine objekta i gostiju i ugledu ugostiteljskog objekta“ (Gorenc i Šmid, 1999). Na primjer, ugostitelj će opravdano odbiti zaključenje ugovora ako je gost obolio od teške infektivne bolesti ili je poznata svađalica ili razbijač, ako je pod vidljivo jakim utjecajem alkohola ili droge te ako se radi o osobi koja svojim neprimjerenim ponašanjem može ugroziti ugled objekta te mir i sigurnost gostiju. U postupku zaključenja ugovora gost je dužan predati ugostitelju svoje osobne isprave radi unošenja podataka u knjigu gostiju. Ugostitelj opravdano može prekinuti ugovor ili odbiti sklapanje ugovora ako mu gost odbija predati identifikacijske isprave (osobna iskaznica, putovnica i slično).

3.4.1. Prava i obveze ugovornih strana

Ugovor o uslugama kampiranja dvostrano je obvezni (teretni) ugovor i iz njega izviru međusobne obveze ugostitelja i gosta. Ugovorne su obveze ugostitelja su da gostu na raspolaganje preda prostor za kampiranje, da mu pruži pripadajuće akcesorne ugostiteljske usluge, skrbi o osobi gosta te da čuva njegove stvari. Prema Posebnim uzancama²⁷, ugostitelj je obvezan na ugovoreni dan gostu dati na raspolaganje prostor za kampiranje, to jest kamp-jedinicu koja mora biti poravnata i očišćena i uz to mu dati iskaznicu kampa s odgovarajućom oznakom. U trenutku predaje prostor za kampiranje ili kamp-jedinica moraju biti poravnani i očišćeni od kamenja, korijenja, granja, lišća i drugog sličnog materijala. Ako ima više raspoloživih mjesta, izbor kamp jedrilice prepušta se gostu. Veličina prostora za kampiranje varira prema kategoriji kampa. U većim kampovima svaka je kamp-jedinica označena brojem koji se gostu upisuje u iskaznicu koju dobije zaključenjem ugovora. Ugovor uključuje i brojne akcesorne usluge čije ispunjenje treba učiniti boravak gosta što udobnijim i ugodnijim. Kako sadržaj gostoprinstva koje prati smještaj gosta u kamp ispunjavaju zahtjevi koje postavlja moderno vrijeme, teško je napraviti popis svih usluga na koje ugostitelj može biti obvezan pa se može reći da vrsta i broj usluga variraju prema vrsti i kategoriji kampa i sadržaju konkretnog ugovora. Ponajprije, ugostitelj mora gostima omogućiti upotrebu svih uređaja, opreme i zajedničkih prostorija kampa (pri tome se neke usluge i uređaji podrazumijevaju i nalazimo ih u svim kategorijama kampa). Tome pripada davanje dovoljne količine vode za piće, pranje i održavanje odjeće, osiguranje dovoljne

²⁷ Uzanca broj 119

količine električne struje za funkcioniranje instalacija, uređaja i priključaka u kampu. Ugostitelj im također mora omogućiti i redovito odnošenje i pražnjenje posuda za otpatke i besprijevano odstranjivanje otpadnih voda, osiguranje dovoljnog broja hladionika za čuvanje hrane i pića. U kampu se, osim toga, uz sanitarne prostorije i opremu nalaze na raspolaganju i specifični zajednički prostori: natkriven prostor za spremanje i konzumiranje hrane s posebnim uređajima (roštilj, električna ili plinska kuhala i slično), trgovina za prodaju živežnih namirnica, pića i drugih potrepština (novine, sredstva za održavanje osobne higijene) i objekti u kojima se pružaju usluge jela i pića. Također, ugostitelj je gostima kampa obvezan osigurati red, mir, nužnu pomoć i odrediti osobe koje će obavljati te dužnosti. To se postiže organiziranjem službi čuvanja kampa, pružanja medicinskih usluga i informacija. Dio akcesornih usluga izraz je modernog vremena i tu spadaju usluge telefona, strojeva za pranje rublja, pranja automobila i organiziranog čuvanja djece te, napokon, animacija i zabava, držanje i iznajmljivanje sportske opreme, uređenje sportskih igrališta, bazena i plaža. Bilo da se gost služi svim tim uslugama ili ne i bez obzira na to plaća li ih posebno, dodatne usluge pojavljuju se kao sredstvo koje je pogodno da ugostitelj smještaj koji pruža gostu učini kompletnim i savršenim. Prema Gorencu i Šmidu (1999), obveza skrbi o osobi gosta nalazi svoje opravdanje u potrebi zaštite osobnosti gosta kako bi se stvorili potrebni preduvjeti za uporabu ugostiteljskih usluga. Ona izvire u naravi i svrhe ugovora koja traži da kod pružanja usluga smještaja i drugih usluga ponajprije treba biti zaštićen fizički integritet gosta. Ugostitelj nije obvezan vratiti gosta „živog i zdravog“, već je obvezan u funkcioniranju i organizaciji svoje djelatnosti uložiti pomnu i brigu koju zahtijeva sigurnost gosta. Nikakva obveza nadzora nad gostima sa svrhom da ih se odvraća od opasnosti ne tereti ugostitelja, ali on se mora pobrinuti da nepokretne stvari, oprema i njihove pertinencije u kampu ne prouzroče štetu ili opasnost za život gosta. Ugostitelj je obvezan pozvati liječnika u slučaju ako gost oboli. Utvrdi li se da je gost obolio od infektivne bolesti koja može ugroziti zdravlje drugih gostiju i ugostiteljskog osoblja, ugostitelj može raskinuti ugovor, ali je nakon raskida dužan posvetiti gostu pažnju, pružiti mu pomoć i skrbiti o njemu. Ako gost umre, ugostitelj je dužan odmah obavijestiti za to mjerodavne organe i obitelj umrlog gosta. Osim toga, ugostitelj je dužan popisati svu imovinu umrlog (koju je donio sa sobom) i s popisom upoznati mjerodavni organ vlasti.

Gost je dužan upotrebljavati prostor za kampiranje i kamp-jedinicu, prostorije, uređaje, opremu i usluge kampa kao dobar domaćin. Hranu može pripremati samo u prostorima koji su označeni kao mjesta za pripremanje hrane. Gost je dužan brinuti o privatnim stvarima unijetima u kamp te je dužan novac i dragocjenosti predati na čuvanje u recepciji kampa. Nakon završetka korištenja usluga kampa gost je dužan očistiti prostor za kampiranje koji je koristio.

Kućne ljubimce (pse, mačke i druge životinje) u kampu gosti su dužni držati pod nadzorom te se one mogu zadržavati samo na za to određenim mjestima. Osnovna je obveza gosta da ugostitelju plati ugovorenu cijenu za pružene usluge.

3.5. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi

Prema članku 725., stavku 1. ZOO, ugovorom o ostavi obvezuje se ostavoprimac da primi stvar od ostavodavca, da je čuva i da je vrati kad je on bude zatražio. Objekt ostave mogu biti samo pokretne stvari. ZOO je među posebne vrste ugovora o ostavi uvrstio ugostiteljsku ostavu, institut kojim je uređena odgovornost ugostitelja za stvari gosta. „Prema svim ugovorima o ugostiteljskim uslugama (hotelskim uslugama, smještaju u turističkim apartmanima, kampovima, ugostiteljskim objektima itd.) ugostitelj je obvezan čuvati stvari gosta“ (Gorenc i Pešutić, 2008). Članak 726. ZOO nalaže da ugovor o ostavi može valjano sklopiti u svoje ime i osoba koja nije vlasnik stvari i ostavoprimac je dužan vratiti joj stvar, osim ako bi doznao da je stvar ukradena. Također, ako treća osoba tužbom zahtijeva stvar od ostavoprimca kao vlasnik, ostavoprimac je dužan priopćiti sudu od koje je osobe stvar primio, a istodobno obavijestiti ostavodavca o podignutoj tužbi.

Pod ugostiteljskom ostavom podrazumijevaju se dvije podvrste, ugostiteljska ostava za pokretne stvari²⁸ i ugostiteljska ostava za stvari koji gost predaje „u ruke“²⁹. Ugostitelji se smatraju ostavoprimcima i oni su odgovorni za nestanak, uništenje ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u ugostiteljski objekt. Odgovornost ugostitelja je isključena samo ako su stvari nestale, uništene ili oštećene pod okolnostima na koje nisu mogli utjecati, koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, uzrokom u stvari, ponašanjem samog gosta ili

²⁸ Pod pojmom pokretne stvari podrazumijevaju se stvari kao što su na primjer torbe, kaputi i razna oprema.

²⁹ „U ruke“ se predaju razne dragocjenosti, motorna vozila, dokumenti, novac i slično.

ponašanjem osoba koje je on doveo ili koje su mu došle u posjet. Ako je gost predao svoje stvari na čuvanje i ako je šteta nastala krivnjom ugostitelja, on je gostu dužan isplatiti potpunu naknadu štete. S obzirom na to da je ugovor o ostavi uređen određenim normama, u ZOO-u predstavlja imenovani ugovor.

3.5.1. Prava i obveze ugovornih strana

Prema članku 739. ZOO, ugostitelj je dužan od gosta na čuvanje primiti njegov novac, razne dragocjenosti, vrijednosne papire i druge vrijedne stvari koje gost donese i želi mu ih predati na čuvanje. Ugostitelj nije dužan preuzeti stvari ako ne raspolaže prikladnim mjestima za njihov smještaj, ako su prevelike vrijednosti u odnosu na kategorizaciju ugostiteljskog objekta, ako su opasne, prevelike ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga. Ako ugostitelj odbije primiti stvar na čuvanje bez pravovaljanog opravdanja, mora isplatiti potpunu naknadu štete koju gost može pretrpjeti. Stvarima koje je gost donio u ugostiteljski objekt smatraju se stvari koje se nalaze u ugostiteljskom objektu za sve vrijeme dok je gost smješten u njemu. Također, tim stvarima pripadaju i stvari koje se nalaze izvan ugostiteljskog objekta na mjestu koje je za to određeno, koje je ugostitelj uzeo pod svoj nadzor, odnosno nadzor osoba za koje on odgovara za sve vrijeme smještaja.

Prema članku 729. ZOO, ostavoprimec nema pravo uporabe stvari povjerene mu na čuvanje, a u slučaju nedopuštene uporabe stvari ostavoprimec duguje ostavodavcu odgovarajuću naknadu i odgovara za slučajnu propast ili oštećenje stvari koje bi se dogodilo tom prilikom. Ugostitelj je dužan pružiti ugovorenu uslugu, a gost za primljenu uslugu platiti naknadu. Za unesene stvari ugostitelji se smatraju ostavoprimateljima i postaju ugovorni partneri ugovora o ugostiteljskoj ostavi te je time ugostiteljima nametnuta obaveza čuvanja stvari. Ako gost odbije platiti dobivenu uslugu, ugostitelj kao vjerovnik ima pravo zadržati sve stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekt. Ugostitelji imaju pravo retencije³⁰ jer pružaju usluge nepoznatim osobama čije im materijalno stanje nije poznato pa samim time preuzimaju na sebe znatan poslovni rizik. Pravo zadržanja imaju samo oni ugostitelji koji primaju goste na noćenje što znači da pravo retencije stvari gosta imaju samo hotelijeri iz ugovora o

³⁰ Retencija je ovlast ugostitelju da stvari koje mu je gost predao zadrži dok mu ne bude isplaćena tražbina.

hotelskim uslugama, a ne ugostitelji iz ugovora o pružanju usluge prehrane i točenja pića.

3.5.2. Objekt odgovornosti i njegovo isključenje

Ugostitelj je obvezan pažnjom dobrog domaćina poduzeti sve neophodne mjere potrebne da se spriječi gubitak ili oštećenje donijetih stvari gosta, što je i cilj ugostiteljske ostave. Ugostitelj se može osloboditi odgovornosti ako dokaže da je propast ili oštećenje stvari prouzročeno događajem koji se nikakvim sredstvima ili mjerama nije mogao izbjeći ili otkloniti, odnosno dokazom da je okolnost koja je prouzročila štetu takva da se objektivno, kao izvanredna i atipična mora smatrati neotklonjivom. Ugostitelj će biti odgovoran i za štete prouzročene događajima koji su trebali biti pod njegovim nadzorom jer su se dogodili unutar njegove gospodarsko-pravne sfere iako mu se ne mogu upisati u krivicu, što znači da ugostitelj treba snositi odgovornost za slučajne štete ili, bolje, za rizik. Na primjer, ugostitelj neće biti odgovoran za štetu na donijetoj stvari gosta prouzročenu požarom ili poplavom koja je naišla na ugostiteljski objekt, pljačkom izazvanom terorističkim napadom ili ratnim događajem, ali će biti odgovoran za štetu prouzročenu pucanjem vodovodne cijevi, požarom izazvanim kvarom električnih instalacija, krađom koju je izvršio drugi gost ili osobe koje ulaze u ugostiteljski objekt pa čak i kad izvršitelj krađe nije poznat.

4. Zaključak

Pružanje usluga sudionicima suvremenog, masovnog turizma stvorilo je samostalnu gospodarsku djelatnost kojom se gospodarski subjekti i fizičke osobe bave kao svojom glavnom ili sporednom (dodatnom) djelatnošću. U zadovoljavanju potreba turista usluge postaju sve kvalitetnije, raznovrsnije i bogatije poprimajući standardne oblike uobičajenih usluga ne samo u domaćem nego i u međunarodnom turizmu te sve više dolaze do izražaja posrednici koji se pojavljuju između turista i davatelja usluge. U današnje doba, doba masovnog turizma, postoji bezbroj agenata, raznih turističkih posrednika, zastupnika i organizatora koji obavljaju poslove organizacije između turista i davatelja usluga. Turist sam odabire željene destinacije prema svojim mogućnostima; daleke, egzotične, more, planinske krajeve, stare gradove, skijališta, jezera, otoke i sl.

Broj turističkih putovanja svakodnevno se povećava i samim time povećava se i broj usluga i odnosa koji se uspostavljaju između raznih subjekata na turističkom tržištu i putnika, tj. turista. Upravo zbog toga javila se potreba za reguliranjem turističkih odnosa pravim normama. Ona se prvenstveno pojavila kako ne bi nastali problemi kod putovanja (osobito onih složenijih), kako bi ugostitelj i gost bili sigurni da će sve raditi po odredbama zakona i da će putovanje biti organizirano vrhunski i na obostrano zadovoljstvo. Jedna su skupina tako uređenih ugovora i ugovori između davatelja hotelskih usluga i izravnih korisnika koji su uređeni Zakonom o obveznim odnosima, ali i kodificiranim poslovnim običajima, Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Ti pravni izvori zajedno s podzakonskom regulacijom i propisima koji uređuju turističku i ugostiteljsku djelatnost čine pravni okvir koji na cjelovit način uređuje odnose u ovom području.

5. Literatura

1. Bogdan, Lj., Mesarić Peras, M. (2015). Važnost turističkih ugovora u Republici Hrvatskoj te kratki prikaz ugovora i prava putnika u Saveznoj Republici Njemačkoj. Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 6(2), 35-40.
2. Državni zavod za statistiku. <https://www.dzs.hr/> (2. 8. 2019.)
3. Gorenc, V.; Frančić, D. (2009). Osnove trgovačkog prava. Zagreb. Školska knjiga.
4. Gorenc, V. (2015). Ugovorno trgovačko pravo. Zaprešić. Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić
5. Gorenc, V.; Pešutić, A. (2008). Trgovačko pravo u turizmu. Zagreb. Školska knjiga.
6. Gorenc, V.; Šmid, V. (1999). Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb. Školska knjiga.
7. Miroslavljević, T. (2004). Povrede načela savjesnosti i poštenja u obveznom odnosu i njihova utuživost. Pravnik, 38 (79), 99-110.
8. Osrečak, J. (2014). Poredbenopravni prikaz načela savjesnosti i poštenja. Zagrebačka pravna revija, 3(1), 53-77.

9. Pavia, N. (1995). Management hotelskog smještaja. *Tourism and hospitality management*, 1 (1), 157-162.
10. Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96)
11. Poslovni dnevnik. <http://www.poslovni.hr/leksikon/pismena-potvrda-usmeno-sklopljenog-ugovora-1606> (5. 8. 2018.)
12. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine.
<https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-turizma-11411/11411> (5.8.2018)
13. Turistički news portal. <http://hrturizam.hr/prosle-godine-ostvaren-rast-prihoda-od-turizma-od-10-posto-sto-cini-196-posto-bdp/> (5. 6. 2019.)
14. Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 78/15, 29/18)
15. Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19)