

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

LANA MUČIĆ

SKLAPANJE I PRESTANAK UGOVORA U TURIZMU

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2015.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

LANA MUČIĆ

**SKLAPANJE I PRESTANAK UGOVORA U TURIZMU
CONCLUSION AND TERMINATION OF CONTRACTS IN
TOURISM**

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Ljerka Bogdan, dipl.iur.

ČAKOVEC, 2015.

Sadržaj

SAŽETAK.....	1
1. UVOD.....	2
2. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRAVNOG KORISNIKA	3
2.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama.....	3
2.1.1. Bitni dijelovi ugovora	4
2.1.2. Prava i obveze ugovaratelja.....	5
2.1.3. Prestanak ugovora	6
2.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića	6
2.2.1. Sklapanje ugovora.....	6
2.2.2. Prava i obveze ugovaratelja.....	7
2.2.3. Prestanak ugovora	9
2.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi.....	9
2.3.1. Odgovornost i njezino isključenje.....	10
2.3.2. Pravo zadržanja ugostitelja	11
2.4. Ugovor o uslugama kampiranja	11
2.4.1. Sklapanje ugovora.....	11
2.4.2 Prava i obveze ugovaratelja.....	12
2.4.3. Prestanak ugovora	14
2.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima	15
2.5.1. Sklapanje ugovora.....	15
2.5.2. Prava i obveze ugovaratelja.....	16
2.5.3. Prestanak ugovora	17
3. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKIH AGENCIJA I IZRAVNIH KORISNIKA	
Error! Bookmark not defined.	
3.1. Ugovor o organiziranju turističkoga putovanja	18

3.1.1. Sklapanje ugovora	18
3.1.2. Prava i obveze ugovaratelja	19
3.1.3. Odgovornost organizatora putovanja	20
3.1.4. Prestanak ugovora	20
3.2. Posrednički ugovor o putovanju	21
3.2.1. Prava i obveze ugovaratelja	22
3.2.2. Odgovornost posrednika putovanja	22
4. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA USLUGA I PUTNIČKE AGENCIJE	23
4.1. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama	23
4.1.1. Agencijski ugovor o uslugama u hotelu u korist individualnog gosta	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Agencijski ugovor o uslugama u hotelu u korist skupine gostiju	25
4.2. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)	26
4.2.1. Prava i obveze ugovaratelja	27
4.2.2. Turistička uputnica (vaučer)	28
4.2.3. Prestanak ugovora	29
4.3. Ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta	29
4.3.1. Prava i obveze ugovaratelja	30
4.3.2. Ugovor o najmu sobe, stambene prostorije i zgrade	30
4.4. Ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera	30
5. ZAKLJUČAK	32
LITERATURA	33
PRILOZI	34
Primjer ugovora o uslugama kampiranja	34
Primjer ugovora o organiziranju putovanja	38
Primjer ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta	44

SAŽETAK

Tema ovog rada je „Sklapanje i prestanak ugovora u turizmu“. U radu se obrađuje problematika ugovora u užem smislu kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju turističkih usluga. Prema knjizi „Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu“ autora Vilima Gorenca i Vjekoslava Šmida (Školska knjiga, Zagreb, 1999.) ugovori u turizmu se razvrstavaju u četiri temeljne skupine. To su ugovori koji uređuju odnose između davatelja turističkih usluga i izravnih korisnika, između putničkih agencija i izravnih korisnika, između davatelja usluga (hotela, kampa, restoracije) i putničke agencije te posebni ugovori koji su jako vezani uz pružanje turističkih usluga kao što su ugovor o prijevozu robe, ugovor o osiguranju, ugovor o franšizingu, timesharing.

Rad je koncipiran u tri glavne cjeline prema odnosima koje ugovori uređuju. U prvoj cjelini obrađeni su izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja te ugovor o smještaju u turističkim apartmanima. Druga cjelina se sastoji od ugovora o organiziranju putovanja te posredničkog ugovora o putovanju. U trećoj cjelini razrađeni su agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alatmanu), ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta te ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera. Za sve navedene ugovore detaljno su objašnjeni elementi potrebni za nastanak ugovora koji se sastoje od ugovornih strana, bitnih sastojaka, načina sklapanja, prava i obveza koje proizlaze iz nastalog ugovora.

U radu se govori i o važnosti uzanci i poslovnih običaja u pružanju usluga u turističkoj i ugostiteljskoj djelatnosti jer sadržavaju poslovne običaje za sedam ugovora: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama, alatmanski ugovor, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, o smještaju u turističkim apartmanima, o uslugama kampiranja te ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. U zaključku je dan osvrt na završni rad u cjelini te je utvrđena korisnost ugovora u sklapanju pravnih poslova u turizmu. Na kraju su priloženi i primjeri nekoliko ugovora u turizmu o kojima je bilo govora u razradi.

Ključne riječi: turizam, sklapanje i prestanak ugovora, ugovorne strane, prava, obveze

1. UVOD

Pružanje usluga u turizmu koje se reguliraju sklapanjem ugovora se dijele na dvije djelatnosti: turističku i ugostiteljsku djelatnost. Stalno se javljaju nove potrebe i vrste turista, pa se tako i povećava opseg usluga koje pripadaju tim djelatnostima. Prema Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN 8/96, 76/98), turistička djelatnost jest: pružanje usluga putničke agencije, turističkog vodiča, pratitelja, animatora, zastupnika, pružanje usluga u nautičkom, seoskom, zdravstvenom, kongresnom, športskom, lovnom i drugim oblicima turizma i pružanje ostalih turističkih usluga. Pravni oblici u kojima subjekti obavljaju turističku djelatnost su trgovačka društva, trgovci pojedinci, obrtnici i građani. Prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 48/95, 46/97, 68/98), ugostiteljska djelatnost je pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje pića i napitaka te pružanje usluga smještaja, uključujući i prodaju hrane za potrošnju na drugom mjestu od mjesta sjedišta ugostitelja, kao i opskrba tom hranom. Subjekti koji se pojavljuju u turističkoj i ugostiteljskoj djelatnosti svoje odnose temelje na obveznopravnim ugovorima. Zakonodavci samo djelomično uređuju ugovore u turizmu, stoga se uz obvezno pravo koriste i poslovni običaji, opći uvjeti, standardni i tipizirani ugovori.

Cilj rada je objasniti svaki ugovor, odrediti njegove glavne značajke, način sklapanja ugovora, obveze i prava strana, prestanak ugovora te istaknuti elemente karakteristične za svaki ugovor. Rad je koncipiran u tri cjeline u kojima se govori o ugovorima u užem smislu jer im je sadržaj uvijek turistička usluga. Međutim, postoji i posebna skupina ugovora koja u ovom radu neće biti posebno obrađena, ali su također povezani za pružanje turističkih usluga, a djelomično i sami imaju značenje turističkih usluga. Zaključak je dio posljednjeg poglavlja i donosi završno mišljenje o proučavanoj temi.

Izvori koji su korišteni u obradi teme je literatura hrvatskih teoretičara koji se bave ovom tematikom, Zakon o obveznim odnosima – odredbe o ugovorima, službene stranice Ministarstva turizma, Zakon o zaštiti potrošača, Posebne uzance u ugostiteljstvu (Narodne novine), autonomni izvori turističkog prava, Središnji katalog službenih dokumenata u RH. Rad je popraćen i dijelom elektroničke literature, odnosno akademskim člancima iz stručnih i znanstvenih radova.

2. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRAVNOG KORISNIKA

U toj skupini ugovora nalaze se ugovori u kojima ne mora biti ili nema posrednika između davatelja usluga i korisnika. Ovi ugovori uglavnom nisu uređeni zakonom, već su prepušteni poslovnoj praksi, koja se nalazi u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Unutar ove skupine nalaze se sljedeći ugovori: izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja te ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.

2.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama

Ovim ugovorom hotelijer (ugostitelj) se obvezuje gostu pružiti privremeni smještaj i dopunske usluge, a gost se obvezuje za te usluge platiti naknadu (cijenu). (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Ugovor je sklopljen kad se gost i ugostitelj slože o bitnim dijelovima ugovora. Ako su strane nazočne, ugovor je sklopljen kad ugostitelj prihvati izravno postavljen zahtjev gosta za pružanje usluga smještaja, pansiona ili polupansiona. Sklapanje ugovora između nenazočnih osoba započinje tako što gost pošalje zahtjev za rezervaciju određenog sadržaja, a potvrda rezervacije jest prihvati njegove ponude. Ugovor je sklopljen kad gost primi „potvrdu rezervacije“. Na svaki primljen zahtjev za rezervaciju ugostitelj je dužan odgovoriti odmah, bez odgađanja, ali najkasnije u roku od tri dana od dana primitka tog zahtjeva uzimajući u obzir početak korištenja usluge. Ugovor je zaključen na određeno vrijeme ako gost i ugostitelj u trenutku zaključenja ugovora odrede njegovo trajanje. Na neodređeno vrijeme ugovor je zaključen ako strane ne ugovore vrijeme njegova trajanja. Pružanje smještaja osnovna je obveza ugostitelja i može se pojaviti u više oblika: uporaba sobe s doručkom ili bez njega, ili kao pansion ili polupansion gdje se uz smještaj pružaju i usluge ishrane. Cijena je novčana naknada koju gost duguje ugostitelju za pružene ugostiteljske usluge. Strane utvrđuju cijenu sporazumno u trenutku zaključenja ugovora. Ako njezina visina nije posebno ugovorena, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u ugostiteljskom objektu u trenutku kad je gost započeo s korištenjem usluga, a koje su objavljene u cjeniku ili kućnom redu. Ugostitelj ima obvezu istaknuti cijenu smještaja, pansiona ili

polupansiona u sobi koju gost koristi. (Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 138/2006, čl. 10.)

2.1.1. Bitni dijelovi ugovora

Uvjet za zaključenje ugovora je sporazum ugovornih strana o bitnim elementima ugovora a to su: naznaka usluge smještaja, naznaka o početku korištenja usluga te vremenu korištenja usluga. Cijenu u zahtjev za rezervaciju gost obično ne unosi jer se podrazumijeva cijena iz ugostiteljeva cjenika koji je vrijedio na dan početka korištenja usluga. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.) Zahtjev za rezervaciju i potvrdu rezervacije gosti i ugostitelj mogu priopćiti usmeno ili pisanim putem, teleprinterom, telefonom, brzojavom ili na bilo koji drugi način. On može biti napisan i na nekom svjetskom jeziku. Za rezervaciju smještaja, za naznaku vrste smještaja, početak i vrijeme korištenja gost se može poslužiti i općeprihvaćenim Međunarodnim telegrafskim kodom. Međutim, ugostitelj od gosta može zatražiti da mu u postupku sklapanja ugovora postavljeni zahtjev za rezervaciju potvrdi pisano. Kada ugostitelj postupa tako, ugovor je sklopljen tek kad gost primi pisanu potvrdu rezervacije. Ako gost ne potvrdi u pisanom obliku svoj zahtjev za rezervaciju u razumnom roku, smatra se da ponuda nije niti učinjena. Sklapanjem ugovora na temelju rezervacije ugostitelj ne dobiva sigurnost da će se gost i koristiti ugovorenim uslugama, stoga kako bi spriječio štetu i osigurao da se ugovor ispuni, ugostitelj može uvjetovati gostu sklapanje ugovora plaćanjem usluga. Uobičajena svota koju gost treba platiti ugostitelju ne premašuje cijenu naručenih usluga predviđenu za jedan dan u rezerviranom ugostiteljskom objektu. Iznimno, u ugostiteljskim objektima sa sezonskim poslovanjem zatražena svota u sezoni je viša i dostiže cijenu naručenih usluga za tri dana boravka. Primitak uplaćenih svota ugostitelj je dužan potvrditi gostu odmah, a najkasnije u roku od 72 sata nakon primitka uplaćene svote. Uplaćena svota je unaprijed plaćeni dio cijene koji se uračunava u konačnu cijenu pruženih usluga, ali ako se gost ne koristi rezerviranim uslugama i ako ih pravodobno ne otkaže, ugostitelj iz uplaćene svote može namiriti pretrpljenu štetu, a ostatak vratiti gostu. Ugostitelj je dužan sklopiti ugovor i pružiti usluge smještaja i drugih usluga svakom gostu ako ima slobodnih mjesta u ugostiteljskom objektu. Iznimno, ugostitelj može opravdano odbiti sklapanje ugovora s gostom koji ne može platiti ili ako je iz njegova ponašanja vidljivo da nije voljan platiti usluge. Odbijanje je opravdano i ako je

gost obolio od teške infektivne bolesti, koji je poznat po svađama i razbijanju, koji je pod jakim utjecajem alkohola ili droge, ili ako je riječ o osobi koja svojim ponašanjem može ugroziti ugled ugostiteljskog objekta, sigurnost i mir gostiju i njihove imovine i neometano pružanje ugostiteljskih usluga. Izričito se zabranjuje odbijanje zaključivanja ugovora s gostom s obzirom na njegovu rasnu, vjersku, nacionalnu ili etničku pripadnost. Takvo ponašanje ugostitelja uzrokovalo bi administrativnu odgovornost, jer je odbio sklopiti ugovor bez opravdanih razloga, a k tome ako je gostu prouzročena šteta ugostitelj postaje i njegov dužnik. Prema Zakonu o prebivalištu i boravištu građana, ugostitelj je dužan voditi evidenciju i prijaviti boravak gostiju. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

2.1.2. Prava i obveze ugovaratelja

Hotelijer je dužan: gostu staviti na raspolaganje prostorije za smještaj (soba, apartman), staviti na uporabu sve uređaje, zajedničke prostorije i službe predviđene za pružanje usluga gostu, održavati prostorije za smještaj gosta i zajedničke prostorije u uporabljivu stanju, osigurati gostu 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 mora predati sobu gostu odmah, a ako to nije moguće, čim bude slobodna i spremna za prijam gosta, što mora biti najkasnije do 14 sati na dan ugovora. Zatraži li gost sobu nakon 14 sati, ugostitelj mu je dužan predati sobu odmah. U momentu predaje ključeva soba mora biti pripremljena za prijam gosta. Za vrijeme trajanja ugovora ugostitelj je dužan održavati sobu u stanju koje omogućava njezinu mirnu i udobnu uporabu. On mora otklanjati sve nedostatke koji remete uobičajenu uporabu sobe. Gost također ima svoje obveze koje se odnose na uredno prijavljivanje osobi za prijam gosta, preuzimanje i predavanje sobe, svrhovita uporaba prostorije, poštivanje drugih gostiju, te plaćanje naknade za smještaj. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Nakon prestanka ugovora gost mora napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom ili do 12 sati ako kućni red nema pravila o tome. Svako zadržavanje nakon tog vremena mora biti plaćeno.

2.1.3. Prestanak ugovora

Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor ako gost radi sljedeće radnje: grubo krši Posebne uzance ili odredbe o kućnom redu, pogotovo ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju, ako ne plati račun za obavljene usluge nakon sedam dana boravka, ako se razboli od neke zarazne bolesti opasne za ostale goste. Osim raskida ugovora, ugostitelj ima pravo i na naknadu štete od gosta.

I gost ima ista prava, to jest, može uz zahtjev za naknadu štete, tražiti od ugostitelja raskid ugovora ako ugostitelj ne ispunjava obveze koje je preuzeo ugovorom, a osobito kada krši odredbe kućnoga reda i uzance kojima je reguliran ugovor o hotelskim uslugama. Ugovor o hotelskim uslugama koji se počeo ispunjavati može prestati otkazom i prije nego što isteče ako gost otkáže daljnje usluge hotelijeru u ugovorenim ili uobičajenim rokovima. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.) Hotelijer ne može otkazati ugovor o hotelskim uslugama u tijeku. Gost koji nije pravodobno otkazao ugovor o hotelskim uslugama, a to znači da nije postupio u skladu s odredbama o otkazu ugovora utvrđenima u samom ugovoru i Posebnim uzancama, obvezan je hotelijeru nadoknaditi štetu.

2.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

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. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Ovaj je ugovor sa stajališta zakonodavca neimenovan, konsenzualan, dvostrano obvezan, naplatan i neformalan. Od ovog ugovora treba razlikovati ugovor o pripremanju obroka kojim se catering obvezuje da će pripremiti i distribuirati, za konzumaciju, veće količine gotove hrane i pića.

2.2.1. Sklapanje ugovora

Ugovor je sklopljen kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta odnosno narudžbu usluga što ih gost od njega zatraži. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 130) Ugovor će se smatrati sklopljenim među nazočnima ako gost osobno zatraži uslugu u ugostiteljskom objektu ili ako je uslugu rezervirao telefonski ili teleprinterom, a među nenazočnima ako to učini brzojavom ili preporučenim pismom. U tom slučaju

ugovor se smatra sklopljenim kad gost primi ugostiteljev prihvata rezervacije. Rezervacija usluge prehrane mora sadržavati osobito vrstu usluge, opseg (broj osoba), količinu, cijenu i vrijeme korištenja. Gost može zatražiti rezervaciju stola u ugostiteljskom objektu. Ako ugostitelj prihvati rezervaciju, dužan je čuvati stol ugovoreno vrijeme. Ako gost ne dođe, ugostitelj je morao odbijati druge goste i time je pretrpio štetu. Kad naplaćuje rezervaciju, naplaćeni je iznos kompenzacija za pretrpljenu štetu. Ako ne naplaćuje rezervaciju, a gost ne dođe, ugostitelj bi trebao postati vjerovnik naknade štete, ali u poslovnoj praksi se sve svodi na međusobno povjerenje i savjesnost. Cijena se u rezervaciji naznačuje na temelju prije tog dobivenih obavijesti odnosno nakon pregovora s ugostiteljem. Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenika ugostiteljskog objekta. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 131)

2.2.2. Prava i obveze ugovaratelja

Prava i obveze ugovaratelja su regulirane uzancama, poslovnim običajima te poslovnopravnom praksom. Obveza ugostitelja se najprije odnosi na obvezu prihvata narudžbe. Ugostitelj je obavezan prihvatiti svaku rezervaciju ili neposrednu narudžbu u granicama raspoloživih kapaciteta. Iznimno, on može odbiti uslugu gostu ako gost ne može i nije spreman platiti cijenu. Sljedeća obveza se odnosi na pružanje odgovarajuće kakvoće i količine. Ugostitelj je obavezan gostu pružiti usluge naznačene u jelovniku i vinskoj karti. Jela i pića koja nema dužan je precrtati u jelovniku i vinskoj karti te o tome obavijestiti gosta pri preuzimanju narudžbe. Jelo i piće sadržajem i kakvoćom moraju odgovarati naručenom. Kada usluženo jelo i piće ne odgovara sadržaju, količini i kakvoći naručenog, gost ima pravo zahtijevati jelo i piće u skladu s narudžbom ili odbiti takvu uslugu bez obveze plaćanja. Sva pića koja se poslužuju u zatvorenim bocama moraju biti originalno punjena i otvorena tek pred gostom. Zatim slijedi obveza osiguranja neometanog korištenja usluga te obveza čuvanja stvari gosta. Ugostitelj mora gostu osigurati neometano korištenje naručenih usluga u ugostiteljskom objektu, pri čemu se ne misli samo na prostor, nego i na neometano blagovanje, s obzirom na osoblje i druge goste. Kad ugostitelj drži obvezatnu garderobu, od gosta je obavezan primiti stvari, izdati mu potvrdu, čuvati ih i predati mu ih. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Ako u ugostiteljskom objektu nema garderobe, ili ona nije obavezna, gost

zadržava odjevne predmete kraj sebe ili ih objesi na vješalicu u prostoriji u kojoj boravi dok prima ugostiteljske usluge.

Obveze gosta su: obveza prikladnog ponašanja, pravodobnog napuštanja lokala, obveza predaje stvari u garderobu, pridržavanje naručenih usluga te obveza plaćanja naknade. Obveza prikladnog ponašanja podrazumijeva da je gost dužan ponašati se tako da ne ometa rad osoblja i boravak drugih gostiju. U slučaju neprikladnog ponašanja, ugostitelj ima pravo gostu odbiti pružanje usluge. Obveza pravodobnog napuštanja lokala znači da je ugostitelj obavezan ponuditi gosta novom uslugom ako se on neprimjereno dugo zadržava u objektu, a ako je gost odbije, ugostitelj od njega može zatražiti da napusti ugostiteljski objekt. Kad ugostitelj ima garderobu i kad je kućnim redom predviđeno da je ona obvezatna, gost je pri dolasku obavezan u nju predati stvari. Obveza pridržavanja naručenih usluga razumijeva da gost ne može naručene usluge prehrane i pića te napitaka koji se pripremaju naknadno jednostavno otkazati ili mijenjati. Naručene usluge pića koja se ne pripremaju gost može otkazati sve dok ga ugostitelj ne posluži. Ako gost rezervira usluge prehrane za skupinu korisnika, rezervacije može otkazati najkasnije 12 sati prije vremena određenog za korištenje usluge. Ako gost nije iskoristio ugovorenu uslugu prehrane, a uslugu nije ni pravodobno otkazao, ili ako se tom uslugom koristio manji broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, a za neiskorišteni dio rezervacija nije otkazana, ugostitelj ima pravo na naknadu štete. Gost je obavezan platiti naknadu za učinjene usluge. Ako gost ne može i nije spreman platiti, ugostitelj može odbiti pružanje rezerviranih ili naručenih usluga. Cijene mogu varirati s obzirom na način sklapanja ugovora te s obzirom na način pružanja usluge. Cijene iste usluge u istom objektu bit će različite ovisno o tome pruža li se usluga za šankom, stolom ili se gost sam poslužuje. Tijekom izvedbe glazbenog, umjetničkog ili zabavnog programa, ugostitelj može povećati cijene redovitih usluga. Na svakom jelovniku i karti pića mora biti naznačeno je li u cijenu uključena usluga i porez ili će oni biti obračunati posebno. U pravilu se usluge plaćaju nakon konzumiranja i na zahtjev gosta, a iznimno kad se mijenja osoblje, kad prestaje radno vrijeme u ugostiteljskom objektu i u slučajevima kad ugostitelj može naplaćivati unaprijed ili istodobno s posluživanjem. U slučaju da ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sklapa putnička agencija na temelju rezervacije za gosta, ona plaća račun

ako drugačije nije ugovoreno. Na cijenu za obavljene usluge turistička agencija ima pravo na proviziju. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

2.2.3. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati sporazumom stranaka, poništenjem, smrću ugovornika i raskidom. Da bi se izbjegli problemi koji bi mogli nastati primjenom općih pravila o raskidu ugovora, poslovna praksa našla je rješenje u proširenju ugovorne autonomije, koja se očituje u lakoj raskidivosti ugovora do kojega može doći na inicijativu naručitelja usluga. Gost može otkazati rezervaciju usluga bez obveze na obeštećenje ugostitelja, ako mu priopći otkaz najkasnije 12 sati prije roka predviđenog za pružanje usluga. Otkaz učinjen nakon proteka toga roka prekinuti će ugovor, no gost će postati dužnik ugostitelju glede naknade štete u visini od 50 % cijene ugovorene usluge. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

2.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi

Ugovorom o ugostiteljskoj ostavi ugostitelj (ostavoprimalatelj) se obvezuje primiti na čuvanje pokretne stvari koje je njegov gost (ostavodavatelj) donio u ugostiteljski objekt, čuvati ih od nestanka, uništenja ili oštećenja i vratiti ih gostu. Iako su to u pravilu neimenovani ugovori te nisu zakonski uređeni, zbog sigurnosti gosta, obveza čuvanja njegovih stvari nalazi se u sklopu ugovora o ostavi, kao posebna vrsta pod nazivom ugostiteljska ostava. Prema Zakonu o obveznim odnosima, ugostiteljska poduzeća i drugi ugostitelji smatraju se ostavoprimalateljima glede stvari koje su gosti donijeli i odgovaraju za njihov nestanak ili oštećenje najviše do određene svote koju određuje Vlada RH. Ugostitelj se može osloboditi te odgovornosti, ali samo ako su stvari oštećene zbog „okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, uzroka u samoj stvari, ponašanja gosta ili osoba koje ga posjećuju“. (Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005, čl. 737.) Prema zakonu razlikujemo dvije podvrste ugostiteljske ostave. Ugostiteljska ostava za pokretne stvari podrazumijeva da je gost pokretne stvari unio u ugostiteljski objekt bez posebne obavijesti ugostitelja o kakvim je stvarima riječ i koje ne predaje „u ruke“ ugostitelju. Ugostiteljska ostava za stvari koje gost predaje „u ruke“ podrazumijeva da gost predaje ugostitelju stvari na čuvanje, npr. dragocjenosti, dokumenti, novac i sl. To je osobit oblik ugostiteljske ostave jer gost želi da se određene

stvari posebno odlože na za to određena mjesta, budući da hotelska soba nije prikladna ili dovoljno sigurna za njihovo čuvanje. Ako gost ugostitelju hoće predati stvari u ruke na čuvanje, ugostitelj ih je dužan primiti, osim ako nema za to prikladne prostorije, ako su u odnosu prema vrsti i kategoriji ugostiteljskog objekta od prekomjerne vrijednosti te ako su opasne, ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti.

Zakonodavac je propisao da objave istaknute u prostorijama ugostitelja kojima se isključuje, ograničava ili uvjetuje njegova odgovornost za stvari koje su gosti donijeli nemaju nikakvog pravnog učinka. Time se onemogućuje da jedna strana – ugostitelj jednostranom izjavom volje objavama isključi ili ograniči svoju odgovornost.

2.3.1. Odgovornost i njezino isključenje

Razlikujemo dva režima odgovornosti ugostitelja: odgovornost za donijete stvari i odgovornost za stvari predane na čuvanje.

U prvom slučaju, ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli najviše do deset tisuća kuna. Ostavoprimateelj odgovara bez obzira na krivnju tj. po kriteriju uzročnosti. Od te se stroge objektivne odgovornosti ugostitelj može osloboditi samo ako dokaže da je stvar oštećena ili propala zbog više sile, nekog uzroka u samoj stvari ili zbog ponašanja gosta ili ponašanja osoba koje je on doveo ili su mu došle u posjet. Ako šteta premašuje svotu od deset tisuća kuna, a ugostitelj je kriv za štetu, tada on odgovara za punu naknadu štete. Stvarima koje je gost donio u objekt smatraju se: stvari koje su u ugostiteljskom objektu sve dok je gost u njemu smješten, stvari koje su izvan ugostiteljskog objekta, ali su na mjestu koje je ugostitelj odredio ili ga ima pod nadzorom te stvari koje su u razumnom roku pod nadzorom ugostitelja prije ili poslije smještaja gosta. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Odgovornost ugostitelja za gostove unesene stvari ne odnosi se na vozila, stvari u njima i žive životinje. Međutim prema 57. uzanci ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje gostova automobila ostavljenog u garaži ili na čuvanome parkiralištu.

U drugom slučaju, kada gost preda ugostitelju stvari na čuvanje, a one nestanu ili se oštete, ili ih ugostitelj neopravdano odbije primiti na čuvanje, on duguje punu naknadu štete koju gost zbog toga pretrpi, tj. odgovara po kriteriju pretpostavljenje krivnje.

2.3.2. Pravo zadržanja ugostitelja

Ako gost ne plati uslugu, ugostitelj kao vjerovnik ima pravo zadržati stvari koje je donio. (Poslovni forum – ugovor o ostavi, URL: [http://www.poslovniforum.hr/tp/ugovor o ostavi.asp](http://www.poslovniforum.hr/tp/ugovor%20o%20ostavi.asp), 8.7.2015.) Ugostitelji imaju pravo retencije¹ jer pružanjem usluge nepoznatim osobama čije materijalno stanje nije poznato preuzimaju rizik koji se umanjuje pravom zadržanja stvari gostiju. Pravo zadržanja nemaju svi ugostitelji nego samo oni „koji primaju goste na noćenje“.

2.4. Ugovor o uslugama kampiranja

Ovim ugovorom ugostitelj se obvezuje da će za određenu naknadu predati gostu na privremenu uporabu kamp-kućicu ili šator, kamp-jedinicu ili mjesto za kampiranje i pružiti akcesorne usluge. Ugovor o kampiranju sadrži dijelove ugovora o zakupu, ugovora o ostavi, ugovora o djelu i ugovora o kupoprodaji. S dijelovima različitih imenovanih ugovora ulazi u kategoriju mješovitih ugovora. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) U pravnoj teoriji ugovor o kampiranju dugo se vremena poistovjećivao s ugovorom o hotelskim uslugama. Međutim, analizom sadržaja tih ugovora dolazi se do zaključka da su obveze, osobito one akcesorne veoma slične onima kod ugovora o hotelskim uslugama, ali se s njima ipak ne podudaraju. Razlog je taj što se razlikuju po mjestu pružanja usluga. Upravo zbog toga ugovor o kampiranju ima autonomiju u odnosu na ugovor o hotelskim uslugama. Na kraju rada, u prilogima, nalazi se primjer ugovora o uslugama kampiranja koji sadrži elemente ugovora koji su objašnjeni u daljnjem tekstu.

2.4.1. Sklapanje ugovora

Ugovor o kampiranju je sklopljen kad se strane sporazume o kamp-jedinicu ili mjestu za kampiranje te o cijeni i vremenu pružanja usluga u kampu. Ostala pitanja usklađuju se s općim pravilima i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Ugostitelj obično na recepciji kampa ima istaknuti red u kampu ili kućni red kampa, te informacije i cijene. Po pravnoj prirodi, ti pravni akti su opći uvjeti poslovanja kampa. Danas je raširena pojava da se ugovor o kampiranju sklapa između nenazočnih osoba. Proces sklapanja

¹ Ovlast vjerovnika da dužnikovu stvar, koja se nalazi u njegovim rukama, zadrži dok mu ne bude isplaćena tražbina.

počinje tako da gost ugostitelju pošalje zahtjev za rezervaciju koji obično sadržava sljedeće podatke: željeno mjesto za kampiranje, početak i duljina kampiranja te adresa gosta. Zahtjev za rezervaciju je ponuda gosta, a potvrda rezervacije prihvata ponudu gosta. Ugovor je sklopljen kada gost primi potvrdu rezervacije. Ugostitelj treba odgovoriti u roku od 3 dana od dana primitka zahtjeva, a ovisno o slobodnom prostoru dati će odgovor. Ugostitelj može tražiti da gost unaprijed uplati iznos koji odgovara cijeni trodnevnog smještaja u kampu, a koji će iznos uračunati u ukupni dug gosta ukoliko on ispuni svoj ugovor. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

Ugovor za gosta može sklopiti i putnička agencija. U tom slučaju primjenjuju se odgovarajuće uzance o agencijskome ugovoru o hotelskim uslugama o kojemu će biti riječi u trećoj cjelini koja se odnosi na odnose između davatelja usluga i putničke agencije. Tom ugovoru prethodi zahtjev agencije upućen ugostitelju sa svim traženjima za gosta, a primitkom pismene potvrde rezervacije smatra se da je ugovor zaključen. Ugovor se smatra sklopljenim čim se stranke usuglase o bitnim elementima ugovora. Ugostitelj može u skladu sa uz. br. 12, odbiti sklopiti ugovor o usluzi kampiranja s gostom za kojeg se unaprijed zna da će sklopanje ugovora biti upitno jer je npr. gost poznat kao neplatiša, narkoman ili alkoholičar i sl. Prilikom zaključivanja predmetnog ugovora ugostitelj mora voditi računa da rasne, vjerske, nacionalne ili etničke razlike nisu prepreka zaključivanju ugovora.

2.4.2 Prava i obveze ugovaratelja

Obveze ugostitelja su: staviti na raspolaganje gostu prostor za kampiranje, odnosno kamp jedinicu, pružiti mu akcesorne ugostiteljske usluge, skrbiti o osobi gosta te čuvati njegove stvari.

Ugostitelj je obavezan staviti gostu na raspolaganje prostor za kampiranje ili kamp jedinicu u ugovoreno vrijeme. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 119) U trenutku predaje prostor mora biti uređen i pripremljen za postavljanje opreme za kampiranje.

Obveza pružanja akcesornih usluga varira prema vrsti i kategorizaciji kampa i sadržaju konkretnog ugovora. Ugostitelj treba omogućiti gostu upotrebu svih uređaja, opreme i zajedničkih prostorija kampa. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 118) Nadalje, treba mu osigurati dovoljnu količinu pitke vode, pranje i održavanje

čistoće, osiguranje dovoljne količine električne energije, redovito odnošenje posuda za otpatke, osiguranje dovoljnog broja hladionika za čuvanje hrane i pića. Za sve vrijeme trajanja ugovora ugostitelj je dužan poduzimati mjere koje osiguravaju gostu red, tišinu i pomoć. Dio akcesornih usluga posljedica je modernog vremena, kao npr. usluge telefona, animacija i zabava, držanje i iznajmljivanje športske opreme. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.) Sve dodatne usluge, bilo da se njima gost koristi ili ne koristi i bez obzira na to plaća li ih posebno ili su uračunane u cijenu smještaja u kampu, pojavljuju se kao sredstvo pogodno da ugostitelj učini smještaj koji pruža gostu kompletnim.

Obveza skrbi o osobi gosta znači zaštita osobnosti gosta. Ona podrazumijeva zaštitu fizičkog i psihičkog integriteta gosta. Usluge koje gost prima ne smiju biti istodobno i izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Glede ove odgovornosti ugostitelja postoje tri shvaćanja. Prvo shvaćanje je da je odgovornost ugostitelja objektivna i može se je osloboditi samo ako dokaže postojanje više sile ili krivnje gosta. Drugo shvaćanje govori o odgovornosti ugostitelja, tj. njegova krivnja se pretpostavlja. Prema trećemu, odgovornost ugostitelja postoji po principu dokazane krivnje, no ako je došlo do povrede integriteta gosta konzumacijom neadekvatne hrane i pića, ugostitelj odgovara objektivno. Prema presudi Vrhovnog suda Hrvatske 1977., odgovornost ugostitelja u Republici Hrvatskoj temelji se na pretpostavljenoj krivnji, ali ako je povreda prouzročena pružanjem usluge jela i pića, ugostitelj odgovara objektivno. Prema uzancama, kad gost oboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika. Utvrdi li liječnik da je gost obolio od infektivne bolesti koja ugrožava zdravlje drugih gostiju, ugostitelj je ovlašten raskinuti ugovor. Ako gost umre, ugostitelj je obavezan o smrti odmah obavijestiti mjerodavne organe i obitelj umrloga gosta te je dužan popisati imovinu umrlog. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

Pravnim pravilima kojima je utvrđena profesionalna odgovornost ugostitelja za stvari gosta, u našem pravu, izričito je člankom 729. ZOO-a proširena primjena i na organizirane kampove. Da bi ugostitelj bio odgovoran, potrebno je da se nestanak ili oštećenje odnosi na donesene stvari gosta. Pod stvarima što ih je gost donio u ugostiteljski objekt smatraju se: stvari koje se nalaze u ugostiteljskom objektu za čitavo vrijeme kako gost raspolaže smještajem te stvari nad kojima ugostitelj ili njegovi ljudi preuzimaju nadzor, bilo u kampu, bilo izvan njega tijekom korištenja usluge. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 52) Zakonom su tri pravna stanja definirana

kao razlogom za neograničenu odgovornost ugostitelja. Prvo su štete nanesene stvarima koje su predane ugostitelju na čuvanje, zatim stvari koje je neopravdano odbio čuvati osim ako za iste nema adekvatan smještaj za čuvanje ili ako kategorija kampa nije podudarna vrijednosti stvari. I treće je kad je šteta ili nestanak stvari prouzročena krivnjom ugostitelja ili osobe koju je on odredio da čuva stvar, ako to gost dokaže. Razlozi koji isključuju odgovornost ugostitelja za stvari gosta su ako je oštećenje ili propast stvari uzrokovana višom silom, zbog uzroka u samoj stvari te ponašanjem gosta.

Obveze gosta su: korištenje prostorom za kampiranje ili kamp – jedinicama, zajedničkim prostorima i uređajima kampa pažnjom dobrog domaćina, korištenje akcesornih usluga u skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama te da plati cijenu. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

Prva obveza gosta podrazumijeva korištenje prostora za ono što je namijenjeno bez prava mijenjanja namjene tog prostora i bez prava da se u te prostore dovode osobe koje nisu gosti kampa. Druga obveza znači da svojim ponašanjem prilikom uporabe dodatnih usluga gost ne smije remetiti red i mir samog prostora. Plaćanje cijene ili je dogovoreno ili se plaća po cjeniku kampa. U cijenu prostora za kampiranje ili kamp – jedinice, na kojemu se podiže šator ili smješta kamp – kućica, uračunane su usluge upotrebe bazena, plaže, dječjih igrališta, bez obzira na to služi li se gost njima ili ne. Cjenikom kampa mogu u paušalnu cijenu smještaja biti uračunate i usluge parkiranja vozila, vezivanja brodice i dr.

2.4.3. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati sporazumom stranaka, poništenjem, smrću ugovornika i raskidom. Pravodobni otkaz je do 12 sati prvog dana kad je ugovor zaključen na 2 dana, 2 dana prije početka uporabe usluga kad je ugovor zaključen na rok od 3 do 7 dana. Ako rokovi za otkazivanje ugovora nisu ugovoreni, prema uzanci 16, otkaz je pravodoban kad je priopćen ugostitelju 7 dana prije početka uporabe usluga ako je ugovor zaključen na dulje od 7 dana. Otkaz ugovora koji bi bio priopćen nakon proteka ugovorenih ili predviđenih rokova za pravodobni otkaz, gasi ugovor, ali gost postaje ugostitelju dužnik naknade štete. Ako je ugovoren boravak gosta do tri dana ili duži boravak izvan sezone, visina štete iznosi cijenu ugovorenih usluga za jednodnevni boravak gosta; za ugovoreni boravak duži od tri dana u glavnoj sezoni, naknada štete iznosi cijenu ugovorenih

usluga za trodnevni boravak gosta. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 16)

2.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

Ovim ugovorom ugostitelj se obvezuje, uz naplatu cijene, na određeno vrijeme pružiti gostu na uporabu apartman u objektu pod njegovim nadzorom. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sličan je ugovoru o najmu apartmana. Međutim, oni se razlikuju jer se na ugovor o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju uzance o tom ugovoru ako je ugovor sklopljen na sedam ili više dana. Ako je ugovor sklopljen na kraće razdoblje, na njega se primjenjuju uzance o hotelskim uslugama. Komercijalni nazivi turističkih apartmana u poslovnoj praksi su različiti: bungalow, studio, kućice, praviljoni, vile i drugo. Zajedničko im je to da su to objekti koji se sastoje od više prostorija koje čine stambenu cjelinu te se sastoje od dnevnog boravka, spavaćeg dijela, kuhinje, blagavaonice te sanitarnog čvora. Važno je naglasiti da se gostima iznajmljuje apartman kao cjelina, a ne pojedini kreveti u njima. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima s ugostiteljem može sklopiti izravno gost ili putnička agencija za račun gosta. U prvom slučaju na odnose između strana supsidijarno će se primjenjivati Posebne uzance za izravni ugovor o hotelskim uslugama, a u drugom slučaju i uzance za agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Smješta li se u apartmanu više osoba, ugovor s ugostiteljem sklapa jedna od njih. Pritom je ugovaratelj nositelj svih obveza iz ugovora prema ugostitelju, a ostali gosti apartmana, uz pravo na uporabu apartmana, imaju obvezu ponašati se u skladu s ugovorom, uzancama i kućnim redom. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima se sklapa na rok od najmanje 7 dana pa do maksimalno 3 mjeseca. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

2.5.1. Sklapanje ugovora

Uobičajeno je da se ugovor sklapa u pisanom obliku. Ugovorne strane su gost i ugostitelj. Ugovor se sklapa na obrascu pripremljenom od ugostitelja, s kojim se gost upoznaje prije potpisivanja ugovora. Ako je riječ o strancu, potreban je ugovor na njegovu jeziku pa se preporučuje da se prevede na strane jezike. Sadržava li takav ugovor posebna utanačenja o kojima su se strane složile, takva utanačenja imaju prednost pred onima iz pisana ugovora i općim uvjetima. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

Ugovoru o smještaju u turistički apartman uvijek u pravilu prethodi predugovor kojim se utvrđuju uglavci glavnog ugovora. Sklapanjem predugovora ugostitelj ne može biti siguran da će gost zaključiti i glavni ugovor stoga može zatražiti plaćanje predujma radi osiguranja. Ugovor je zaključen kad su se strane sporazumjele o apartmanu kojim će se gost koristiti, o cijeni i vremenu trajanja ugovora. Također ugovor se sklapa na točno određeno ugovoreno vrijeme. Ugostitelj je obvezan staviti gostu na raspolaganje upotrebu apartmana najkasnije do 15 sati prvog dana naznačenog u ugovoru. Kad rok ugovora istekne, gost je obvezan iseliti i do 12 sati posljednjeg dana predati ugostitelju apartman. Gost može produžiti uprabu apartmana samo produženjem ugovora s ugostiteljem.

2.5.2. Prava i obveze ugovaratelja

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima dvostrano je teretni ugovor. Obveze ugostitelja su: da preda gostu na upotrebu turistički apartman, da mu pruži akcesorne usluge, da skrbi o osobi gosta te da čuva njegove stvari. Ugostitelj ima obvezu predaje apartmana najkasnije do 15 sati na dan zaključenja ugovora, zajedno sa svim pripadajućim stvarima te mora održavati apartman čitavo vrijeme trajanja ugovora. Obveze pružanja akcesornih usluga mogu biti različite što ovisi o kategoriji apartmana. Akcesorne usluge podrazumijevaju uporabu opreme i uređaja te zajedničkih objekata, korištenje restoracije i ostalih uslužnih objekata, imati na raspolaganju trgovine raznom robom, korištenje sportskim terenima, dječjim igralištima, bazenima, ležaljka i suncobranima. Obveza skrbi o osobi gosta znači da mora biti zaštićen njegov fizički i psihički integritet. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.) Usluge koje gost prima ne mogu biti istovremeno i izvor opasnosti za njegov fizički integritet. Čuvanje stvari gosta znači da je ugostitelj odgovoran za gubitak, uništenje ili oštećenje stvari gosta, pri čemu se razlikuje odgovornost ovisno o tome jesu li predane ugostitelju ili su samo unijete u apartman. Ako se povrijede unijete stvari gosta, ugostitelj je odgovoran za svako oštećenje i gubitak stvari, osim ako je do toga došlo zbog prirode stvari, ponašanja gosta ili osoba koje je doveo i više sile. Pri tome je njegova odgovornost ograničena do zakonom određene svote novce. Za stvari koje je gost predao na čuvanje, ugostitelj duguje potpunu naknadu štete. Neograničeno odgovara i kada neopravdano odbije primiti na čuvanje stvari kad to gost zatraži.

Obveze gosta su: da upotrebljava apartman pažnjom dobrog domaćina, da ugostitelju vrati apartman te da plati cijenu apartmana. Gost je obavezan koristiti se apartmanom u skladu s njegovom namjenom. Apartman može koristiti onaj broj osoba koji odgovara kapacitetu utvrđenom za apartman. Po prestanku ugovora gost je dužan vratiti apartman ugostitelju u onom stanju u kojem ga je i dobio na korištenje. Za štetu koju je prouzročio, gost odgovara i taj se trošak može naplatiti iz iznosa koji je unaprijed plaćen na ime jamčevine i to do 25% od ugovorene cijene smještaja. Nakon isteka ugovora i napuštanja apartmana, ugostitelj je obavezan vratiti gostu jamčevinu, ali uz odbitak iznosa prouzročene štete. Obveza plaćanja cijene može biti utvrđena ugovorom i plaća se za cijelo ugovoreno vrijeme prije početka korištenja apartmana. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

2.5.3. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati zbog više sile, promijenjenih okolnosti, sporazumom strana, poništenjem i raskidom. Ugovor najčešće prestaje protekom vremena na koji je zaključen. Ako gost produži upotrebu apartmana nakon isteka ugovora, ugostitelj može tražiti njegovo iseljenje, ovlašten je uskratiti mu pružanje osnovnih i dodatnih usluga i tražiti za produženi boravak trostruku cijenu od ugovorene. Može se desiti da gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena, a da mu za to ugostitelj svojim ponašanjem nije dao povoda. Tada ugostitelj zadržava na ime naknade štete naplaćeni i od gosta neiskorišteni dio cijene apartmana. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 109)

3. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKIH AGENCIJA I IZRAVNIH KORISNIKA

U toj skupini ugovora nalaze se sljedeći ugovori: ugovor o organiziranju turističkoga putovanja i posrednički ugovor o putovanju. U hrvatskom pravnom sustavu ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju postali su imenovani ugovori 1978. godine, kad je donesen prvi Zakon o obveznim odnosima. (V. Gorenc, A. Pešutić, Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja. Izvorni znanstveni rad, 2006.)

3.1. Ugovor o organiziranju turističkoga putovanja

Ugovorom o organiziranju turističkoga putovanja organizator putovanja se obvezuje pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza i boravka ili ostalih usluga koje čine cjelinu i traju dulje od 24 sata ili uključuju najmanje jedno noćenje, a putnik se obvezuje da će organizatoru za to platiti ukupnu (paušalnu) cijenu. Ovaj ugovor ima više naziva pa se tako često može naći u stručnoj literaturi termin paušalno putovanje ili ugovor o paketu usluga. Ugovorne strane su putnik i organizator putovanja. Putnik može biti svaka fizička osoba koja koristi usluge organiziranog putovanja. U ulozi organizatora putovanja mogu biti trgovačko društvo ili trgovac pojedinac, ali samo ako ispunjavaju uvjete određene posebnim propisima za obavljanje djelatnosti pružanja usluga putničke agencije organizatora putovanja. Organizator i prije sklapanja ugovora ima određene obveze prema putniku, a one se odnose na istinito informiranje u promidžbenome materijalu i obavijesti. Promidžbeni materijal ne smije sadržavati pogrešne obavijesti. Obavijesti o putovanju i boravku moraju biti jasne, potpune i točne. Sadržaj promidžbenoga materijala obvezuje organizatora i može se mijenjati samo ako je putnik o izmjenama obaviješten prije sklapanja ugovora i ako je mogućnost izmjene izričito navedena u promidžbenom materijalu ili na temelju sporazuma s putnikom. (V. Gorenc, A. Pešutić. 2008.)

3.1.1. Sklapanje ugovora

Ugovor se sklapa u pisanom obliku. Organizator putovanja potvrđuje prijavu za putovanje i o tome obavještuje putnika ili posrednika putovanja. Prijam obavijesti je trenutak u kojem je zaključen ugovor. Na kraju, u roku određenom općim uvjetima, organizator predaje putniku putne dokumente. Ugovor mora sadržavati sljedeće podatke: podatke o organizatoru putovanja i njegovu osiguravatelju (tvrtka, sjedište, adresa), podatke o odredištu i boravku (odredište, vrijeme, datum boravka u njemu), podatke o smještajnom objektu (vrsta, mjesto, kategorija smještaja, osnovna obilježja, turistička klasifikacija), broj dnevnih obroka, plan putovanja, druge usluge uključene u cijenu (izleti, obilasci), podatke o cijeni (cijena i mogućnosti izmjene cijene, način i vrijeme plaćanja), posebne zahtjeve putnika, najmanji broj putnika te rok za podnošenje prigovora (zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora). Svi spomenuti elementi se nalaze i u primjeru ugovora koji je na kraju rada priložen. Organizator putovanja je obavezan prilikom sklapanja ugovora izdati putniku pismenu potvrdu o putovanju. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

3.1.2. Prava i obveze ugovaratelja

Organizator putovanja obavezan je sastaviti program putovanja, brižno izabrati davatelje usluga te putniku i osoblju predati svu potrebnu dokumentaciju. Mora se brinuti o pravima i interesima putnika pozornošću dobrog agenta, poduzimati mjere koje pridonose sigurnosti putnika i uspješnom putovanju te podatke o putniku čuvati kao poslovnu tajnu. Putniku je dužan dati sve potrebne obavijesti u svezi s putovanjem: o cijeni, o uvjetima prijevoza, boravka, posebnim uslugama, kvaliteti prijevoznih sredstava i smještajnih objekata, uslugama koje može očekivati, obavijesti o carinskim i graničnim formalnostima i drugo. Ugovorene usluge se trebaju pružiti u vrijeme i u mjestu kako je određeno programom putovanja. Organizator mora razmjerno sniziti cijenu ako su usluge nepotpune ili nekvalitetno ispunjene i ako je putnik to prijavio u roku od osam dana nakon putovanja. Podatke o putniku mora čuvati kao poslovnu tajnu te treba sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu. Za svako organizirano putovanje organizator mora osigurati jamčevinu u slučaju stečaja radi povrata plaćene cijene ako putovanje nije ostvareno ili naknade troškova povratka putnika.

Obveze putnika su platiti cijenu i poduzeti mjere potrebne za pružanje organiziranog putovanja. Putnik mora platiti ugovorenu cijenu koja je određena unaprijed i koja je paušalna. Uobičajeno je plaćanje predujma prilikom zaključenja ugovora u paušalnom iznosu ili u određenom postotku od paušalne cijene. Preostali dio cijene plaća se 15 – 20 dana prije početka putovanja, a ako rok nije određen, najkasnije na dan uručenja putnih dokumenata. U određenim situacijama može se izvršiti korekcija cijene i to u slučajevima: ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene tečaja valute ili tarifa prijevoznika, ako promjene utječu na promjene putovanja, ako je to predviđeno u potvrdi o putovanju. Obveza poduzimanja mjera potrebnih za pružanje organiziranog putovanja podrazumijeva da je putnik dužan dostaviti sve istinite i potrebne podatke za organiziranje putovanja, osobne i druge podatke potrebne za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja i isprava za prijelaz granice. Ako putnik ne odgovori na zahtjeve postavljene propisima, sam snosi rizik štete koju pretrpi i dužan je nadoknaditi štetu prouzrokovanu organizatoru putovanja. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

3.1.3. Odgovornost organizatora putovanja

Organizator je dužan nadoknaditi putniku štetu koja je uzrokovana neispunjenjem obveza te štetu koja je pretrpljena zbog ispunjenja pojedinih usluga koje čine sadržaj aranžmana. U prvom slučaju organizator putovanja odgovara prema kriteriju objektivne odgovornosti, a u drugom prema pravilima kojima su uređene određene usluge neovisno o tome je li on sam davatelj usluga ili ih je povjerio kome drugome. Ako je pružanje usluga povjerio davatelju usluga, kada plati štetu, stječe od davatelja usluga pravo na naknadu. Organizator odgovara i za štetu ako je načinio loš izbor davatelja usluga, tj. ako se pri njegovu izboru nije ponašao kao pozoran organizator putovanja.

3.1.4. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati sporazumom stranaka, poništenjem i raskidom. Pravodobni odustanak putnika je ako odustane od ugovora u roku od 30 do 40 dana prije početka putovanja, no taj rok treba biti određen u općim uvjetima putovanja. Tada organizator ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. Do nepravodobnog odustanka dolazi ako putnik odustane od ugovora nakon navedenog roka. Ako putnik odustane prije početka putovanja, organizator ima pravo na određeni postotak cijene koji mora

biti sadržan u općim uvjetima. Organizator ima pravo na punu cijenu ako putnik odustane od ugovora nakon početka putovanja. No u oba slučaja, ako je putnik odustao zbog više sile ali ako je on sam organizatoru našao odgovarajuću zamjenu, organizator ima pravo samo na naknadu troškova. (Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005, čl. 901.)

Odustanak organizatora moguć je u dva slučaja. Prvi slučaj je ako poslije ili za vrijeme ispunjavanja ugovora nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, predvidjeti niti ukloniti. Ako je organizator odustao zbog više sile za vrijeme ispunjenja ugovora, ima pravo na pravednu naknadu za ugovorene i ostvarene usluge, a dužan je poduzeti sve mjere za zaštitu interesa putnika. U drugom slučaju organizator može odustati ako nije prikupio najmanji broj putnika predviđen u ugovoru o putovanju, s tim da ima obvezu obavijestiti putnika pet dana prije početka putovanja. U oba slučaja organizator putniku mora vratiti sve što je od njega primio, ali mu nije dužan nadoknaditi moguću štetu. (Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005, čl. 902.)

3.2. Posrednički ugovor o putovanju

Posredničkim ugovorom o putovanju posrednik se obvezuje u ime i za račun putnika sklopiti bilo ugovor o organiziranju putovanja, bilo ugovor o ispunjenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju neko putovanje ili boravak, a putnik se obvezuje za to mu platiti naknadu. (Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005, čl. 904.) Ugovor je imenovan, neformalan, dvostrano obvezan, naplatan i konsenzualan. Ako ovim ugovorom posrednik preuzima obvezu sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, dužan je o tome izdati potvrdu koja mora sadržavati podatke koji se odnose na putovanje, oznaku i adresu posrednika i podatak da on nastupa u tom svojstvu. Ako to njegovo svojstvo nije naznačeno, smatra se da je on organizator putovanja. Obveže li se posrednik sklopiti neki drugi ugovor o posebnoj usluzi za putnika, i o tome je dužan izdati potvrdu. Posrednik putovanja dužan je raditi prema uputama putnika ako su one u skladu s ugovorom, uobičajenim poslovanjem posrednika, i ako ne šteti interesu ostalih putnika. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Ugovor je sklopljen kad su se stekli nalog i njegov prihvata i kad su se strane sporazumjele koji ugovor treba zaključiti posrednik putovanja u ime i za račun putnika i pod kojim uvjetima.

3.2.1. Prava i obveze ugovaratelja

Obveze posrednika putovanja su: skrbiti se o pravima i interesima putnika, ispunjenje pravnog posla te obveza polaganja računa. Skrb o pravima i interesima putnika znači da jedino posrednik ima pouzdane informacije i znanja, sposobnosti i mogućnosti pomoću kojih će ispuniti želje i očekivanja vezana za putovanje putniku. Posrednik je dužan brinuti se o interesima putnika, slijediti njegove upute, pažljivo odabrati davatelje usluga i u svemu tome biti diskretan. On mora preuzeti ulogu informatora i brižnog savjetnika, što mu daje određenu slobodu u poduzimanju pravnih poslova. Ispunjenje pravnog posla podrazumijeva da posrednik zaključuje i obavlja pravne poslove u ime i za račun putnika. U provedbi pravnog posla posrednik je dužan pridržavati se dobivenih uputa putnika. Ako bi upute donosile štetu putniku, posrednik mu je dužan na to skrenuti pozornost i zatražiti nove upute. Posrednik putovanja uredno obavještava putnika o svim poduzetim radnjama, te o potrošenim novcima.

Obveze putnika su: suradnja s posrednikom putovanja, snošenje troškova putovanja te isplata nagrade. Suradnja s posrednikom putovanja znači da između putnika i posrednika mora postojati međusobno povjerenje i suradnja. Na traženje posrednika putovanja putnik je dužan dostaviti istinite i potrebne osobne i druge podatke koji su potrebni za pribavljanje prijevoznih karata, rezervacija smještaja i isprava za prijelaz granice. Ako putnik ne odgovori na zahtjeve postavljene propisima, sam snosi rizik štete koju trpi i dužan je naknaditi štetu prouzorkovanu posredniku putovanja. Kod ispunjenja pravnog posla posrednik je dužan uložiti samo svoju stručnost, pa mu je zato putnik dužan dati novac potreban za zaključenje pravnog posla. Primljeni iznos posrednik mora namjenski upotrijebiti. Ako posrednik putovanja ne postigne željeni rezultat, dužan je putniku vratiti primljene novce odmah ili čim ih primi od davatelja usluga. Osnovna obveza putnika je isplatiti naknadu posredniku putovanja. Visina naknade je određena ugovorom, tarifom posrednika ili trgovačkim običajima. (V. Gorenc, V. Šmid. 1999.)

3.2.2. Odgovornost posrednika putovanja

Postoje dvije situacije koje se odnose na odgovornost posrednika putovanja: situacija neispunjenja ili nepravilnog ispunjenja obveza preuzetih prema putniku. Za nastalu štetu putniku odgovoran je posrednik osim ako dokaže da šteta nije uzrokovana njegovim činjenjem ili propuštanjem, već je ona posljedica nečega na što posrednik nije mogao utjecati. Odgovornost posrednika ovisi o tome kakav je nalog dobio od putnika – da li mu je on specificirao uslugu koju želi dobiti od davatelja usluga, ili to nije napravio. U prvom slučaju posrednik bi trebao upozoriti putnika na nedorečenost njegovih naloga. Kod drugog slučaja je upitna njegova odgovornost jer se smatra da posrednik postupa s pažnjom glede izbora. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA USLUGA I PUTNIČKE AGENCIJE

U toj skupini obrađeno je četiri ugovora: agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu), ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta te ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera.

4.1. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama je ugovor kojim se hotelijer obvezuje da će na zahtjev putničke agencije za njezine klijente rezervirati smještaj, prehranu i ostale usluge po ugovorenim cijenama i da će joj platiti proviziju, a putnička agencija obvezuje se platiti pružene usluge te izdati turističku uputnicu ako usluge izravno plaća korisnik. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Još se rabe i sljedeći nazivi: ugovor na temelju zatražene i potvrđene rezervacije, ugovor o rezervaciji ili rezervacijski ugovor. Prema svojim obilježima ugovor je neimenovan, konsenzualan, dvostrano obvezan, naplatan i neformalan. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama se pojavljuje u dva oblika koji se razlikuju po tome odnosi li se na individualne goste ili na skupinu gostiju.

4.1.1. Agencijski ugovor o uslugama u hotelu u korist individualnog gosta

Individualni putnik je klijent koji preko agencije osigurava hotelske usluge, a ne koristi se posebnim povlasticama predviđenima za skupine. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 73) Individualni gost je uvelike izjednačen s izravnim gostom zato što za njih ne vrijede povlastice koje se daju skupini gostiju. Ugovorom se ugostitelj obvezuje naručitelju usluga da će pružiti gostu smještaj i dodatne ugostiteljske usluge za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini, i platiti ugovorenu proviziju. Ugovorne su strane ugostitelj i naručitelj usluga. Ugovor se sklapa na način davanja zahtjeva za rezervaciju i potvrda te rezervacije od strane davatelja usluge. Zatraži li naručitelj u zahtjevu za rezervaciju da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama bit će zaključen kad ugostitelj primi od naručitelja pismeni prihvrat ponuđene cijene. Ako ugostitelj zatraži plaćanje određenog iznosa u obliku predujma, uplaćeni iznos ugostitelju omogućuje ispunjenje obveze, a posredno je i prinuda naručitelja da ispuni svoje ugovorne obveze. Predujam se uračunava u cijenu pruženih usluga. Ako naručitelj pravodobno otkáže rezervaciju, uplaćeni predujam se vraća. Osnovne obveze ugostitelja su iste kao i obveze kod ugovora o hotelskim uslugama koje su već objašnjene u radu, na str. 5. Obveze naručitelja su pribaviti i omogućiti gostu korištenje rezerviranih ugostiteljskih usluga. Naručitelj je obvezan gostu pružiti sve neophodne, točne i detaljne informacije o zatraženim uslugama. On mora ugostitelju platiti cijenu ugostiteljskih usluga pruženih gostu, njegovom klijentu, osim kad je izričito ugovoreno da će gost namiriti račun izravno ugostitelju. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

Ugovor može prestati sprazumom strana, poništenjem i smrću ugovornika. Naručitelj može otkazati ugovor bez obveze naknade štete ugostitelju ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluga. Otkaz ugovora koji bi bio priopćen nakon proteka ugovorenih ili uobičajenih rokova predviđenih za pravodobni otkaz gasi ugovor, ali naručitelj postaje ugostitelju dužnik naknade štete. Naručitelj je dužan nadoknaditi štetu ugostitelju i kada gost započne s korištenjem usluga, ali se njima koristi kraće od ugovorenog vremena. Ako jedna od strana, naručitelj ili ugostitelj, ne može ispuniti svoje obveze iz ugovora zbog nastupanja događaja koji imaju obilježja više sile, oslobađa se obveze i nije obvezna platiti naknadu štete drugoj ugovornoj strani. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4.1.2. Agencijski ugovor o uslugama u hotelu u korist skupine gostiju

Skupina gostiju jest određeni broj osoba koje putuju zajedno, najmanje njih 15, a koje putnička agencija i hotelijer smatraju posebnom cjelinom kojoj hotelijer odobrava posebne uvjete, cijene i pristojbe utvrđene u odgovarajućem ugovoru. Posebni uvjeti i cijene usluga moraju biti utvrđeni ugovorom. Posebne su cijene povoljnije od cijena usluga za individualne goste. Svi putnici koji pripadaju skupini imaju jedinstven i jednak tretman unutar skupine. Sklapanje ugovora započinje zahtjevom za rezervacijom kojeg naručitelj šalje ugostitelju i primanjem prihvata rezervacije. Ni putnička agencija ni hotelijer ne izvješćuju goste o cijenama navedenim u ugovoru. Putnička agencija dužna je ugostitelju dostaviti listu gostiju četrnaest dana prije dolaska skupine, a ugostitelj je dužan goste rasporediti prema toj listi. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 77, 78, 79, 80) Ako je hotelijer prebukiran pa goste mora smjestiti u drugi objekt, taj objekt mora biti iste ili više kategorije, a sve članove skupine mora smjestiti u isti objekt. Osnovna je obveza ugostitelja da pruži skupini gostiju rezervirane ugostiteljske usluge prema uvjetima ugovora. Posebne uzance sadrže pravila koja nalažu ugostitelju da odobri besplatan boravak predstavniku naručitelja koji prati skupinu od najmanje 15 osoba. Predstavniku naručitelja ugostitelj pruža iste usluge boravka kao i svakom gostu u skupini. U slučaju da naručitelj organizira prijevoz autobusom, vozač autobusa ima pravo na besplatni dnevni odmor i jedan obrok. Ugostitelj je dužan smjestiti prispjele članove skupine po sobama u ugostiteljskom objektu prema pravodobno primljenoj listi gostiju (rooming list). Jednako je dužan postupiti i prema zakašnjoj listi gostiju ili naknadno zatraženim izmjenama u rasporedu gostiju, ali sad samo u granicama raspoloživih kapaciteta. Ako dođe do prigovora gosta, ugostitelj je dužan primljeni prigovor odmah razmotriti. Utvrdi li ugostitelj da je prigovor opravdan, ispravit će propuštenu ili na drugi način povrijeđenu obvezu u skladu s ugovorom i k tome će gostu ponuditi odštetu u novcu ili u uslugama. Postignutu nagodbu ugostitelj je dužan utvrditi u pismenom obliku i potpisati je uz gosta ili predstavnika naručitelja. Obveza naručitelja je dostaviti ugostitelju listu gostiju najmanje 14 dana, a za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone najmanje 7 dana, prije dana određenog za dolazak gostiju. Naručitelj je obavezan platiti ugostitelju ugovorenu cijenu za usluge pružene upućenoj skupini gostiju. Način i vrijeme plaćanja

cijene obično su posebno utvrđeni ugovorom. Ugovorene cijene neće priopćiti gostu ni ugostitelj ni naručitelj. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

Ugovor prestaje otkazom koji može biti pravodoban i zakašnjeli. Naručitelj može otkazati ugovor, a da nije obvezan obeštetiti ugostitelja, ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluga. To je pravodobni otkaz. Rokovi su sljedeći: 1. za otkaz cijele skupine, 30 dana prije početka uporabe usluga, a iznimno 15 dana za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone; 2. za otkaz do 50 % gostiju ugovorene skupine, 21 dan prije početka uporabe usluga, a iznimno 10 dana za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone; 3. za otkaz do 25 % gostiju ugovorene skupine 14 dana prije početka uporabe usluga. Zbog potpunog ili djelomičnog otkaza rezerviranih usluga koji bi bio priopćen nakon proteka tih rokova, naručitelj dužuje ugostitelju naknadu štete. To je zakašnjeli otkaz. Obvezu naknade štete imat će i naručitelj kad svi gosti iz skupine ili dio njih ne dođe ili zakasne u dolasku, a rezervirane usluge nisu bile otkazane ili su otkazane sa zakašnjenjem. Visina štete može biti utvrđena paušalno za svakoga gosta za kojega je ugovor otkazan. Naručitelj neće odgovarati za štetu ako rezervirane usluge koje nisu iskorištene u cijelosti ili djelomično, a nisu otkazane ili su otkazane sa zakašnjenjem, ugostitelj pruži drugim gostima. Ako se dogodi da gost ili dio gostiju neopravdano napusti ugostiteljski objekt prije isteka ugovorenog roka za uporabu usluga, naručitelj dužuje ugostitelju naknadu štete u visini od tri četvrtine iznosa ugovorene cijene neiskorištenih usluga. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4.2. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)

Ugovorom o alotmanu ugostitelj se obvezuje u toku određenog vremena staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja u određenom objektu, dati ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje da ih nastoji popuniti, odnosno obavijestiti u utvrđenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu danih usluga ako se koristila angažiranim hotelskim kapacitetima. Ako ugovorom nije drugačije određeno, smatra se da su smještajni ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje za jednu godinu. (Poslovni forum – ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta, URL: http://www.poslovniforum.hr/tp/ugovor_o_alotmanu.asp 13.7.2015.) Ugovor o

alotmanu jest strogo formalan i mora biti sklopljen u pisanom obliku. Također je i konsenzualan, dvostrano obvezan i naplatan. Ugovorne strane ovog ugovora jesu putnička agencija i hotelijer. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije. Kako gost nije ugovorna strana, njegov je položaj u tom ugovoru posebno zaštićen Zakonom o obveznim odnosima te Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i ostalim poslovnim običajima u ugostiteljstvu. Prije sklapanja ugovora strane međusobno komuniciraju, šalju prospekte, obavijesti o hotelu, kategoriji, vrsti i kvaliteti usluga, cijenama i drugo.

4.2.1. Prava i obveze ugovaratelja

Putnička agencija dužna je obavijestiti ugostitelja o popuni smještajnih kapaciteta. Ako ne može popuniti sve smještajne kapacitete, agencija je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima o tom dužna obavijestiti ugostitelja i odrediti rok do kojega on može slobodno raspolagati tim kapacitetima. Ne može li popuniti ugovoreni smještaj putnička agencija dužna je obavijestiti ugostitelja u ugovorenom roku da u cijelosti odustaje od ugovora o alotmanu ili da privremeno odustaje od korištenja dogovorenog smještaja, a da time ne raskida ugovor niti sebi stvara obvezu naknade štete ugostitelju. Rok izvješća za odustanak od korištenja angažiranih kapaciteta može se utvrditi ili određenim danom prije dolaska svake skupine ili određenim danom za sve skupine. Ako takvu obavijest ugostitelj ne dobije u određenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete. Agencija je dužna popuniti ugovoreni smještaj ako ugovorom preuzme takvu posebnu obvezu. Tada je to ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja. U tom slučaju nema pravo pravodobnom obavijesti otkazati ugovor o alotmanu. Ako, unatoč takvoj posebnoj obvezi, ne popuni ugostiteljske kapacitete, agencija je dužna ugostitelju platiti naknadu po neiskorištenoj postelji i danu. Agencija je dužna pridržavati se ugovorenih cijena s ugostiteljem, a osobama koje šalje u ugostiteljski objekt ne može naplatiti više od cijena koje su predviđene ugovorom o alotmanu. Ona također mora platiti i cijenu obavljenih ugostiteljskih usluga. Ako ugovorom nije drukčije određeno, cijena se plaća nakon obavljenih usluga, s time da ugostitelj ima pravo tražiti određeni predujam. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.)

Ugostitelj je obvezan preuzeti obvezu da tijekom određenog vremena stavi na korištenje ugovoreni broj postelja i da osobama koje šalje putnička agencija pruži

usluge navedene u vaučeru. On mora odbiti svaku drugu putničku agenciju glede kapaciteta rezerviranih na temelju ugovora o alotmanu. Osobama koje šalje putnička agencija mora pružiti usluge uz iste uvjete kao osobama s kojima je izravno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama. Mora se pridržavati ugovorenih cijena, ako ih želi mijenjati, dužan je obavijestiti putničku agenciju najmanje šest mjeseci unaprijed, osim pri promjeni tečaja valuta koje utječu na ugovorenu cijenu. Nove cijene mogu se primijeniti nakon isteka roka od mjesec dana od njihove dostave agenciji, ali ne za usluge za koje je već dostavljena lista gostiju. Ugostitelj ima obvezu platiti agenciji proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o alotmanu. Provizija se određuje u postotku od cijene obavljenih usluga prema ugovoru i općim uvjetima poslovanja putničke agencije, a ako njih nema, prema poslovnim običajima. (V. Gorenc, A. Pešutić, 2008.) Navedena prava i obveze ugovaratelja nalaze se u primjeru ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta koji je na kraju rada priložen.

4.2.2. Turistička uputnica (vaučer)

Definicija koja stoji u Dodatku 1. Kodeksa ponašanja, a koja je prihvaćena u poslovnoj praksi između putničkih agencija i hotelijera glasi da je vaučer dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije. Kopiju vaučera hotelijer može rabiti kao dokument kojim potvrđuje rezervaciju. Prednost turističke uputnice za putnika je u tome što ga ona oslobađa nošenja gotovine, čekova i dr. Putnička agencija također ima koristi jer putnik plaća usluge agenciji prije nego što primi usluge, a agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili nakon ispunjene usluge i tako je u mogućnosti obrtati klijentov kapital. Vaučer ima brojne funkcije: 1. naručitelj može turističku uputnicu rabiti kao dokument za rezervaciju; 2. turistička uputnica sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene; 3. ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga koje su navedene u toj ispravi; 4. ona je dokaz hotelijeru da je osoba koja tu uputnicu posjeduje klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu; 5. na temelju uputnice obračunavaju se uzajamna potraživanja između agencije i hotelijera. Turistička uputnica mora sadržavati sljedeće podatke: 1. naziv izdavatelja, naručitelja, putničke agencije, trasanta; 2. naziv davatelja usluga, ugostitelja, trasata; 3. naznaku korisnika, putnika, gosta, remitenta; 4. vrstu

usluge, opseg i vrijeme korištenja usluga; 5. broj, nadnevak i mjesto izdavanja; 6. potpis izdavatelja, naručitelja. (Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/1995, uz. 65)

4.2.3. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati raskidom, otkazom te pravom putničke agencije da odustane od ugovora koji može biti privremen i konačan.

Privremenim odustankom ugovor se ne raskida, već putnička agencija samo izvješćuje hotelijera da u određenom razdoblju neće koristiti ugovorene kapacitete, čime hotelijer ima mogućnost da u tom razdoblju slobodno raspolaže tim kapacitetima. Protekom određenog razdoblja putnička agencija ponovno stječe pravo u ugovorenom roku popunjavati djelomično ili u potpunosti ugovorene kapacitete, odnosno ima mogućnost da ponovno izjavi da li privremeno ili trajno odustaje od ugovora. Takav odustanak ne stvara putničkoj agenciji obvezu naknade štete ugostitelju jedino ako pravodobno izvijesti hotelijera o privremenom odustanku od korištenja njegovih kapaciteta. Konačnim odustankom agencija u ugovorenom roku izvještava ugostitelja da u cijelosti odustaje od ugovora. U tom slučaju agencija nije obvezna naknaditi štetu koju zbog odustanka pretrpi ugostitelj. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4.3. Ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta

Ovim ugovorom ugostitelj se obvezuje putničkoj agenciji staviti na uporabu na duže vrijeme određeni ugostiteljski objekt s osobljem, radi smještaja i pružanja drugih ugostiteljskih usluga klijentima agencije, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu. Predmet ugovora nije samo objekt nego i cjelokupni inventar i oprema s osobljem ugostitelja koje pruža usluge gostima, ali pod nadzorom putničke agencije. Sav rizik u svezi s gubitkom u poslovanju objekta ne snosi hotelijer, nego putnička agencija. Gostima usluge pruža putnička agencija i pravni odnosi koji se stvaraju korištenjem ugostiteljskog objekta jesu odnosi između putničke agencije i njezina klijenta. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.) Ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta je neimenovani ugovor, jer ga zakonodavac izričito ne uređuje, konsenzualan je jer je za njegovu valjanost dovoljan sporazum ugovornih strana o bitnim sastojcima, dvostrano je obvezan, naplatan i formalan jer se sklapa u pisanom obliku.

4.3.1. Prava i obveze ugovaratelja

Obveza hotelijera je staviti zakupljeni objekt na uporabu putničkoj agenciji u ispravnom stanju za gospodarsko iskorištavanje zakupljenih kapaciteta. Hotelijer odgovara za materijalne nedostatke zakupljenog objekta. Također odgovara i za pravne nedostatke, tj. odgovoran je ako nekome trećem pripada pravo na ugostiteljski objekt kojim isključuje ili ograničuje prava putničke agencije u korištenju objekta.

Obveza putničke agencije je platiti naknadu hotelijeru za zakupljeni objekt, bez obzira na iskorištenost zakupljenog objekta. Putnička agencija zakupljeni objekt mora koristiti u skladu s ugovorom, i pri tome se ponašati s pozornošću dobrog gospodarstvenika. Za štetu u objektu odgovara agencija bez obzira na to je li šteta nastala zbog osoba koje rade po nalogu agencije ili zbog korisnika usluga kojima je agencija omogućila korištenje objekta. Agencija mora čuvati objekt i nakon prestanka ugovora vratiti ga neoštećenog, pri čemu agencija ne odgovara za istrošenost objekta koja nastaje njegovom redovitom uporabom. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4.3.2. Ugovor o najmu sobe, stambene prostorije i zgrade

Ugovorom o najmu najmodavatelj se obvezuje najmoprimatelju predati privatnu sobu, stambene prostorije i zgrade na korištenje, a najmoprimatelj se obvezuje da mu za to plaća naknadu. Subjekti tog ugovora su građani, tj. fizičke osobe kao najmodavatelji, a kao najmoprimatelji se pojavljuju subjekti koji obavljaju ugostiteljsku i turističku djelatnost te drugi subjekti koji unajmljuju sobe i stambene prostorije za potrebe odmora njihovih zaposlenika i članova njihove uže obitelji. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

4.4. Ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera

Međunarodna hotelska zastupstva su komercijalne organizacije koje djeluju kao lokalni prodajni centri za nezavisne, individualne hotele i skupine hotela. Oni im omogućuju da se na tržištu jednako nose s velikim međunarodnim hotelskim lancima. Temelj ovog pravnog posla čini stalni ugovorni odnos zastupnika s hotelom. Neki od poslova koje rade zastupstva su: davanje informacija o zastupljenim hotelima, davanje prospekata za hotele, davanje potvrda za rezervacije i dr. Zastupstva posjeduju informacije o zauzetosti hotelskih kapaciteta svojih klijenata i mogu lako rješavati

rezervacije unaprijed. Za hotelijera prednosti zastupnika su sljedeće: preuzimanjem poslova rezervacije zastupnik postaje vlastita služba rezervacija, i tako se smanjenjem osoblja povećava produktivnost po hotelskom ležaju. (V. Gorenc, V. Šmid, 1999.)

5. ZAKLJUČAK

Turizam je u Hrvatskoj, kao i mnogim drugim zemljama jedan od najbitnijih čimbenika u gospodarstvu. S porastom turističkih kretanja koja sve više poprimaju globalna obilježja, pojavljuju se sve intenzivnije skupine subjekata koji djeluju na turističkom tržištu kako bi se moglo odgovoriti na sve veće zahtjeve turističke potražnje.

Međunarodni turizam u stalnom je usponu. Povećan broj turista stvorio je put razvoju poslovanja turističkih agencija i organizatora putovanja te povećanja broja privrednih subjekata na turističkom tržištu. Upravo zbog tih odnosa koji se uspostavljaju između različitih privrednih subjekata na turističkom tržištu, a i samih turista postoji potreba da se pravnim normama reguliraju njihovi odnosi. U današnjem, masovnom turizmu, postoji bezbroj agenata, posrednika, zastupnika i organizatora koji između turista i davatelja usluga obavljaju poslove organizacije. Ti poslovi se temelje na obveznopravnim ugovorima koji su kroz rad detaljno obrađeni. Međutim, ni u jednoj državi nema jedinstvenoga sustava pravnih normi koji bi uređivao odnose u turizmu upravo zbog njegove kompleksnosti.

Sve veća raspostranjenost ugovora u poslovnoj praksi i potreba učinkovitije zaštite putnika doveli su do potrebe stvaranja pravnih izvora u kojemu veće značenje imaju odredbe koje strane ne mogu mijenjati u svom konkretnom ugovoru. Samo zakon ili podzakonski akt može osigurati ravnopravan položaj strana te utvrditi njihova prava i obveze. Poslovni je svijet prisiljen pratiti promjene koje donosi masovni turizam i nalaziti rješenja za poteškoće bez izravne pomoći zakonodavca, pa se tako izgradio autonomni pravni poredak koji putem poslovnih običaja i običaja profesije daje oblik mnogim ugovorima u turizmu. Turistički su se ugovori, pogotovo oni koje zakonodavac nije predvidio, u velikoj mjeri razvili u praksi poslovnog svijeta na način da su postali samostalni ugovori autonomnoga turističkog prava. Oni imaju svoje posebno značenje, subjekte i sadržaje. Osim zakonskih propisa, važne su i Posebne uzance u ugostiteljstvu kojima se također reguliraju poslovni običaji bitni za nastanak ugovora.

Korisnost sklapanja ugovora najprije se očituje u oblikovanim pravima i obvezama svih strana čime se postiže veća pravna sigurnost ugovornih stranaka. Gost tako može biti siguran da će se sve raditi po pravilima struke u skladu s normativima pružatelja usluge.

LITERATURA

I. Knjige:

1. Gorenc, V.; Pešutić, A. (2008). Trgovačko pravo u turizmu, Zagreb, Školska knjiga.
2. Gorenc, V.; Šmid, V.; (1999). Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga.

II. Članak:

1. Gorenc, V.; Pešutić., A. (2006). „Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja“, Izvorni znanstveni rad, *Zbornik pravnog fakulteta u Zagrebu*, str. 17. – 44. ,Vol.56 No.Posebni broj Prosinac 2006.
URL:http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=9732
(08.07.2015.)

III. Propisi:

1. Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN 16/95
URL: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx>
2. Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 78/15
URL: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx>
3. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 138/06, 43/09, 88/10, 50/12, 80/13, 30/14, 89/14, 152/14
URL: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx>

IV. Literatura preuzeta s internetskih stranica:

1. Poslovni forum – Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta.
URL: http://www.poslovniforum.hr/tp/ugovor_o_alotmanu.asp
(13.7.2015.)
2. Poslovni forum – Ugovor o ostavi.
URL: http://www.poslovniforum.hr/tp/ugovor_o_ostavi.asp
(08.07.2015.)

V. Prilozi:

1. Prilog 1 – Primjer ugovora o uslugama kampiranja

URL: <http://www.kamp-glavotok.hr/upload/pdf/UgovorHR.pdf>

(13.7.2015.)

2. Prilog 2 – Primjer ugovora o organiziranju putovanja

URL:

<http://www.speranza.hr/EasyEdit/UserFiles/Opci%20uvjeti%20putovanja%20turisticke%20agencije%20Speranza.pdf>

(13.7.2015.)

3. Prilog 3 – Primjer ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta

URL:

https://www.google.hr/search?q=primjer+ugovora+o+anga%C5%BEiranju+ugostiteljskih+kapaciteta&ie=utf-8&oe=utf-8&gws_rd=cr&ei

(13.7.2015.)

PRILOZI

Primjer ugovora o uslugama kampiranja

Poduzeće za ugostiteljstvo i turizam zastupano po direktoru (dalje u tekstu: Davatelj usluga) s jedne strane (dalje u tekstu: Korisnik usluga) s druge strane zaključili su sljedeći :

UGOVOR O PRUŽANJU USLUGA KAMPIRANJA / 2013

Članak 1.

Davatelj usluga pruža u kampu smještaj za jednu kamp kućicu na smještajnoj jedinici za vrijeme od

Članak 2.

Ugovorna cijena određuje se prema sljedećim kriterijima:

A/. za razdoblje od do (dalje u tekstu: ljetovanje) - u iznosu od kuna u što je uključeno:

- mjesto za kamp kućicu do ukupno 60 m² koristive površine u zoni 2 (polja B, C, E) ;
- kampiranje za četiri poimenično navedene osobe (svaka od njih starija od 12 godina) ;
- kampiranje za djecu do 3 godine starosti;
- trošak prijave i odjave, kod svakog dolaska i odlaska za navedene osobe;
- korištenje sanitarnih uređaja (bez žetona za tuširanje);
- parkiranje jednog automobila na za to pogodnom mjestu;
- priključak na el.energiju.

B /. dodaci

Ako kamp kućicu koriste više od četiri osobe, cijena ljetovanja povećava se za 1.000,00 kuna za svaku odraslu osobu više.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50 % cijene odrasle osobe.

C /. odbici

Ako kamp kućicu koriste manje od četiri osobe, cijena za ljetovanje umanjuje se za 1.000,00 kuna za svaku odraslu osobu manje.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50% cijene odrasle osobe.

Članak 3.

Kamp kućicu prema ovom Ugovoru imaju pravo koristiti sljedeće osobe:

-
-
-
-
-

Članak 4.

Korisnik usluga može podmiriti ugovoreni iznos do, uz popust od 5% ili podmiriti ugovoreni iznos plaćanjem u obrocima i to:

a/ prvi obrok do- 1/2 iznosa za ljetovanje

b/ drugi obrok do - 1/2 iznosa za ljetovanje

Ako gost neprekidno 5 godina boravi u kampu odobrava mu se dodatni popust od 4% (ukupno 9%) uz uvjet da cjelokupni iznos podmiri do godine.

Ako gost neprekidno 10 godina boravi u kampu odobrava mu se dodatni popust od 8% (ukupno 13%) uz uvjet da cjelokupni iznos podmiri do godine.

Članak 5.

Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema Članku 2. 3. i 4. sa popustom za plaćanje unaprijed iznosi 00.000,00 kuna.

Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema Članku 2. 3. i 4. bez popusta, za plaćanje u ratama iznosi kuna.

PDV uračunat u cijenu.

Ugovoreni iznos nije moguće plaćati kreditnim karticama.

Sve usluge koje nisu navedene u Članku 2. ovog Ugovora Korisnik usluga se obvezuje plaćati prema važećem cjeniku.

Plaćanje se vrši na račun, broj računa -

/sa pozivom na broj:

ime i prezime nositelja paušala i broj kamp jedinice/ ili na recepciji kampa.

U slučaju kašnjenja sa rokovima plaćanja, Davatelj usluga ima pravo obračunati kamatu na dospjele nepodmirene obveze.

U slučaju nepodmirenja obveza istekom ovog Ugovora, Davatelj usluga ima založno pravo na kamp kućicu.

Članak 6.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu, a nisu navedene u ovom Ugovoru, dužne su plaćati usluge prema važećem cjeniku, osim cijene za kamp kućicu i el. energiju.

Korisnik usluga nema pravo davati ugovoreni prostor i svoju opremu u podnajam.

Članak 7.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu dužne su se prilikom dolaska u kamp prijaviti na recepciji kampa, a pri odlasku odjaviti i platiti korištene usluge i pristojbe.

Nepridržavanje ove odredbe predstavlja grubo kršenje Kućnog reda i za posljedicu može imati jednostrani raskid ovog Ugovora, bez prethodne najave i bez obaveze povrata eventualno uplaćenog iznosa ugovorene cijene.

Članak 8.

Svi Korisnici usluga dužni su se pridržavati Kućnog reda kampa koji je sastavni dio ovog Ugovora.

Članak 9.

Korisnik usluga je dužan osigurati kamp kućicu protiv svih rizika koji mogu nastati u i na kamp kućici, te Davatelj usluga ne snosi nikakvu odgovornost za osobe ili eventualne štete na imovini.

Članak 10.

Na smještajnim jedinicama namjenjenim za smještaj u pokretnoj opremi dozvoljeno je postavljanje predulaza za pokretnu opremu (predšator) od prenosivog i sklopivog materijala (impregnirano platno, razne vrste plastičnog materijala i sl.). Ukoliko se iznad predšatora i opreme za smještaj postavlja dodatni zaštitni prekrivač, isti mora biti pričvršćen na opremu za smještaj, te ne smije prelaziti površinu predšatora i opreme za smještaj. Na takvoj smještajnoj jedinici nije dozvoljeno postavljanje trajnih učvršćivača na zemlju.

Članak 11.

Korisnik usluga je dužan nakon zatvaranja kampa, a najkasnije do, pospremiti svoju smještajnu jedinicu na način da na njemu ostane isključivo kamp kućica sa ili bez dodatnog zaštitnog prekrivača a bez predšatora, nadstrešnice i ostale pokretne opreme koja se postavi za vrijeme sezone.

Članak 12.

Ugovorne strane su suglasne da Davatelj usluga izda Korisniku usluga, na početku sezone, karticu za ulaznu - izlaznu rampu na period ovisno o dinamici plaćanja, te da je Korisnik usluga vrati u roku od 15 dana od zatvaranja kampa. Ukoliko Korisnik Usluga ne vrati karticu u zadanom roku, Korisnik usluga je obvezan podmiriti troškove izrade nove. Karticom za ulazno - izlaznu rampu mogu se koristiti isključivo gosti prijavljeni na smještajnoj jedinici navedenoj u Članku 3.

Članak 13.

U slučaju nesporazuma stranke će se nastojati dogovoriti mirnim putem, a za eventualne sporove određuje se nadležnost Suda sjedišta Davatelj usluga. Ovaj Ugovor sastavljen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka stranka dobiva po 1 (jedan) ovjeren primjerak.

Davatelj usluga:
Po ovlasti direktora

Korisnik usluga:

Primjer ugovora o organiziranju putovanja

**UGOVOR
O ORGANIZIRANJU PAKET ARANŽMANA**

Zaključen između:

organizatora putovanja,

i

ugovaratelja putovanja (putnika ili zakonskog zastupnika putnika)

_____ (štampanim slovima upisati Prezime i Ime
ugovaratelja)

za destinaciju _____ (upisati zemlju krajnjeg odredišta)

u terminu _____ (upisati termin putovanja).

Osnovna cijena aranžmana iznosi _____ kuna.

Ponuda, Program putovanja i Opći uvjeti putovanja sastavni su dio ovog Ugovora.

Prilikom potpisivanja Ugovora putniku je ponuđeno putno osiguranje.

Turistička agencija

.....
potpis ugovaratelja putovanja

.....
datum i mjesto

.....
organizator putovanja

PODACI O PUTNIKU

ime i prezime _____

adresa _____ (ulica, kućni broj, grad)

spol _____

datum rođenja _____

broj putovnice _____

br. fiksnog telefona _____

br. mobilnog telefona _____

email za kontakt _____

šifra za pregled uplata preko interneta _____ (predlažemo oib ili neki drugi broj)

Organizator putovanja obvezuje se na tajnost svih gore navedenih podataka.

OPĆI UVJETI PUTOVANJA**OPĆI UVJETI**

Opći Uvjeti putovanja (u daljnjem: Uvjeti putovanja), kao i Ponuda i Program putovanja, sastavni su dio Ugovora o organiziranju paket aranžmana (u daljnjem: Ugovor). Ugovor se sklapa u pisanom obliku između organizatora putovanja (u daljnjem: organizator putovanja) i putnika ili zakonskog zastupnika putnika (u daljnjem: ugovaratelj). Ukoliko ugovaratelj potpisani primjerak Ugovora ne dostavi organizatoru putovanja, Ugovor se smatra sklopljenim uplatom predujma.

Potpisivanjem Ugovora, kao i uplatom predujma, ugovaratelj potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama Ponude, Programa putovanja i Uvjetima putovanja te da je sa istima suglasan.

OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja se obvezuje putniku izvršiti usluge predviđene prihvaćenom Ponudom, u skladu s Programom putovanja i Ugovorom te skrbiti o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim običajima u turističkoj djelatnosti.

Organizator putovanja je dužan pri izboru izvršitelja usluga postupati pažnjom dobrog organizatora putovanja. Organizator putovanja odgovara za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje putovanja predviđenih Ugovorom i Zakonom o obveznim odnosima. Ukoliko prije ili za vrijeme ispunjavanja Ugovora nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja Ugovora, bile za organizatora putovanja opravdan razlog da Ugovor ne sklopi (npr. rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.), organizator putovanja može raskinuti Ugovor i/ili ponuditi putniku izmijenjeni Ugovor s ponudom koja sadrži izvršene izmjene te utjecaj tih izmjena na cijenu putovanja. Ponuda izmijenjenog Ugovora smatra se prihvaćenom ukoliko ugovaratelj ne raskine ranije sklopljeni Ugovor u poslovnicu organizatora putovanja ili dostavom popunjene Prijave odustajanja od putovanja u roku od dva radna dana od dana primitka prijedloga izmjene Ugovora.

OBVEZE PUTNIKA

Ugovaratelj je dužan platiti organizatoru putovanja ugovorenu cijenu za putovanje u skladu sa Uvjetima putovanja. Putnik je dužan na zahtjev organizatora putovanja pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja te se brinuti da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima država u kojima se boravi ili kroz koje se prolazi. Putnik je dužan u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, obavijestiti o neispunjenju ili neurednom ispunjenju bilo koje usluge iz Ugovora osobu koja je tu uslugu pružila, što je prije moguće, a organizatora putovanja najkasnije u roku od osam dana od dana završetka putovanja. Putnik odgovara za štetu koju prouzroči neispunjenjem navedenih obveza.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani i prijevozna sredstva opisani su prema službenoj kategorizaciji lokalne turističke organizacije u vrijeme izdavanja Programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Ako putnik koristi trokrevetnu sobu ili višekrevetnu sobu u hotelu najčešće hotelijer daje dvokrevetnu sobu sa pomoćnim ležajevima. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Organizator ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kom pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora. Usmeni dogovori prilikom sklapanja i provedbe Ugovora ne vrijede i ne obvezuju organizatora putovanja u većoj mjeri nego što su opisani u pisanom obliku u katalogu ili programu putovanja ili ponudi.

POTREBAN BROJ PUTNIKA U GRUPI

Za sve programe napravljena je kalkulacija cijene na osnovi određenog broja plaćenih mjesta u autobusu. Tu informaciju organizator putovanja obavezan je navesti u ponudi. Ukoliko grupa nema dovoljno putnika nadplaćuje za prazna mjesta u autobusu do kalkuliranog broja. Izuzetak su aranžmani koji su označeni kao „programi sa fiksnom cijenom“ kod kojih organizator putovanja preuzima rizik popunjavanja praznih mjesta.

VALUTNA KLAUZULA, PROMJENA CIJENE ARANŽMANA ZBOG PROMJENE CIJENE GORIVA

Organizator putovanja ima pravo na povećanje ugovorene cijene paket aranžmana ako je nakon sklapanja ugovora promijenjen tečaj ugovorene valute, ako je došlo do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znao ni mogao znati.

OTPLATA ARANŽMANA

Svaka Ponuda sadrži dvije mogućnosti otplate ugovorenog paket aranžmana. Prva mogućnost podrazumijeva otplatu paket aranžmana gotovinom i virmanskim uplatama (banka, pošta, internet bankarstvo). Druga mogućnost je otplata paket aranžmana kombinacijom kartice, gotovine i virmana uz mogućnost otplate u više obroka gdje pojedini obroci dopijevaju i nakon završetka putovanja.

PUTNO OSIGURANJE

Putnik zdravstveno osiguran u Republici Hrvatskoj ima pravo na zdravstvene usluge u zemlji i inozemstvu u zemljama s kojima je Republika Hrvatska sklopila Konvenciju o osiguranju u opsegu, prema uvjetima i propisima zdravstvenog osiguranja. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu organizator putovanja mora svim putnicima prilikom zaključenja Ugovora ponuditi, uz nadoplatu, dodatnu policu zdravstvenog osiguranja koja pokriva troškove liječenja i ostale troškove proizašle uslijed bolesti ili ozljede na putu (do osiguranjem ugovorenog iznosa i u skladu sa Uvjetima za putno osiguranje). Zdravstveno osiguranje je dobrovoljno dodatno osiguranje tijekom puta i boravka u inozemstvu. Kupnjom police osiguranja Ugovaratelj prihvaća Uvjete osiguranja i upoznat je sa informacijom koji su rizici pokriveni ovom policom. Dužnost je putnika da organizatoru putovanja prilikom potpisivanja Ugovora i/ili uplaćivanja akontacijske rate dostavi potrebne podatke za osiguranje i podmiri troškove. Organizator putovanja neće bez potrebnih podataka za osiguranje preuzeti uplatu od putnika. Potrebni podaci za osiguranje su: ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice. Osiguranje se zaključuje preko Od rizika odustajanja od planiranog putovanja zbog opravdanih razloga (npr. bolničko liječenje, smrt u obitelji, vojna obveza) putnik se može osigurati preko ovlaštenog osiguravajućeg društva uz nadoplatu. Kupnjom police osiguranja Ugovaratelj prihvaća Uvjete osiguranja i upoznat je sa informacijom koji su rizici pokriveni ovom policom. Organizator putovanja neće bez potrebnih podataka za osiguranje preuzeti uplatu od putnika. Organizator putovanja će na dodatnom obrascu ponuditi i osiguranje od nesretnog slučaja, osiguranje u slučaju oštećenja i gubitka prtljage.

OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

U slučaju odustajanja putnika od putovanja organizator putovanja ima pravo na naknadu troškova nastalih do trenutka odustajanja bez obzira na razlog odustajanja (npr. trošak autobusne karte, avionske karte, brodske karte i dr. stvarno nastali troškovi) te odgovarajući postotak od razlike ugovorene cijene aranžmana i stvarno nastalih troškova i to:

- za sva odustajanja od trenutka sklapanja Ugovora i/ili prve uplate ugovaratelja do najkasnije 60. dana prije početka putovanja organizator putovanja ima pravo zahtijevati naknadu 10% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.
- za sva odustajanja od 59. do 30. dana prije početka putovanja organizator putovanja, osim stvarno nastalih troškova, ima pravo zahtijevati naknadu u visini 30% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.
- za sva odustajanja od 29. do 15. dana prije početka putovanja organizator putovanja, osim stvarno nastalih troškova, ima pravo zahtijevati naknadu u visini 60% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.
- za sva odustajanja od 14. do 8. dana prije početka putovanja organizator putovanja, osim stvarno nastalih troškova, ima pravo zahtijevati naknadu u visini 90% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.
- za sva odustajanja od 7. do 0. dana prije planiranog puta, organizator putovanja ima pravo zahtijevati naknadu u visini 100% od ugovorene cijene putovanja.

OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA PUTA

Ako organizator putovanja prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti organizatora putovanja i prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglušivanja na ponudu, organizator putovanja se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene, pod uvjetom da posjeduje podatke o broju tekućeg računa i naziv banke na koji se novci vraćaju. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je organizator putovanja ponudio smatra se novim ugovorom o putovanju, a putnik se odriče svih potraživanja prema organizatoru putovanja s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog Ugovora. Organizator putovanja je ovlašten jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za organizatora putovanja da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Organizator putovanja zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao glavni organizator za kojeg je organizator putovanja bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga. Organizator putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji,

elementarne nepogode ili druge situacije na koje organizator putovanja ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje autobusni prijevoznik ili avio prijevoznik je uključen u cijenu paket aranžmana i ne naplaćuje se dodatno. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama avio prijevoznika. Na svim charter linijama organizatora putovanja ukupna težina ograničena je na 15 kg po putniku (osim ako Ponudom i Programom putovanja nije definiran drugi iznos dopuštene kilaže). Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu prtljagu i imovinu putnika koju je ponio sa sobom na putovanje. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na temelju ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena.

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor organizatoru putovanja, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. Organizator putovanja neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 20 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, organizator putovanja može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnositelja prigovora. Ukoliko je zbog krivnje organizatora putovanja došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju sklapanja ugovora po "Fortuna sistemu" ili po "Last minute ponudi", putnik nema pravo prigovora na kvalitetu smještaja. Dok organizator putovanja ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

OSTALI UVJETI

Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora putovanja. Organizator putovanja zadržava pravo promjene prijevoznika u skladu sa općim uzancama u turizmu kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima. U samom tekstu Programa putovanja spominju se razni

muzeji, parkovi i ostali objekti od interesa. U cijenu aranžmana uključene su sve ulaznice koje se u Ponudi i Programu putovanja navode u dijelu označenim pod „cijena uključuje:“. Sve ulaznice koje se ne spominju nisu uključene u cijenu paket aranžmana. Licencirani turistički pratitelji ne smiju pričati u muzejima i lokalitetima. Za sve muzeje, objekte od interesa i razglede gradova postoji mogućnost doplate za lokalne turističke vodiče ili kustose. Takva usluga mora se naručiti unaprijed i dodatno platiti (osim u slučajevima kada je to već uključeno u paket aranžman). Putnici su dužni pridržavati se kućnog reda u prijevoznim, ugostiteljskim i hotelskim objektima. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza putnici odgovaraju za počinjenu štetu, a ugovaratelji se obavezuje podmiriti štetu. Sobe se uvijek moraju osloboditi (check out), prtljaga i stvari putnika iznijeti van iz sobe, najkasnije do 10,00 sati. U sobe se najranije (check in) može ući u 16,00 sati.

Ovi Opći uvjeti putovanja isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju.

U godine.

Primjer ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta

Trgovačko društvo iz, koje zastupa
(u nastavku: turistička agencija)

i

Trgovačko društvo iz, koga zastupa
(u nastavku: hotel)

zaključuju slijedeći

UGOVOR O ANGAŽIRANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA**Članak 1.**

Predmet ugovora je zakup hotelskih kapaciteta. Turistička agencija zakupljuje u hotelu za sezonu dolje navedenu hotelske kapacitete za svoje goste. Hotel će za skupine gostiju osigurati minimalno zakupljenih soba.

Za plaćenih soba hotel će turističkoj agenciji osigurati najviše besplatnih soba.

Članak 2.

Svaki gost turističke agencije u hotelu će platiti najmanje jedan obrok na dan, a ako se odrekne obroka hotel će turističkoj agenciji dodatno zaračunati kn dnevno po zakupljenoj sobi.

Članak 3.

Turistička agencija se obvezuje da će hotelu platiti polog 30 dana prije dolaska prve skupine u visini cijene za jednodnevni boravak skupine gostiju. Za vrijeme glavne sezone turistička agencija će 30 dana prije dolaska gostiju platiti hotelu kao potvrdu zakupa polog u visini % cijene za sve zakupljene sobe. U slučaju otkaza o kojem turistička agencija pisano obavijesti hotel u roku manjem od 30 dana prije predviđenog dolaska skupine gostiju, hotel nije dužan vratiti polog turističkoj agenciji.

Članak 4.

Ako ugovorne strane nisu drukčije ugovorile, turistička agencija mora 30 dana prije dolaska gostiju konačno i pisano potvrditi rezervaciju hotela. U slučaju da hotel ne primi listu gostiju po sobama (rooming list) barem 21 dan prije dolaska gostiju hotel će smatrati da turistička agencija ne treba više te sobe, te pridržava pravo da te sobe izda drugim gostima.

Članak 5.

U slučaju otkaza ili u slučaju da gosti ne dođu unatoč ponovnoj potvrdi rezervacije, hotel će turističkoj agenciji zaračunati punu cijenu zakupa.

Članak 6.

U slučaju da je hotel odobrio turističkoj agenciji posebnu cijenu na broj gostiju, a nakon toga se broj gostiju bitno smanji, hotel pridržava pravo raskinuti ponuđeni popust i svoje usluge obračunati po cijenama koje mu se čine primjerenim.

Članak 7.

Gosti mogu na dan dolaska zauzeti sobe od 14 sati nadalje, a na dan odlaska moraju napustiti sobe najkasnije do 12 sati. U slučaju raspoloživih kapaciteta i u dogovoru s hotelom, gosti mogu na dan dolaska zauzeti sobe i prije 14 sati odnosno na dan odlaska napustiti sobe nakon 12 sati.

Članak 8.

Hotel od turističke agencije prima za svoje usluge gotovinsku uplatu, uplatu na račun, odnosno uplatu s bankovnim ili putničkim čekovima. U slučaju uplate u drugoj valuti hotel će obračunati iznos prema tečaju koji vrijedi u njegovoj mjenjačnici na dan mijenjanja.

Turistička agencija mora konačnu uplatu zakupa izvršiti prije proteka roka iz st. 1. čl. 1. ovog ugovora osim u slučaju da je turistička agencija s hotelom sklopila dogovor o kreditiranju u skladu s uvjetima i odredbama kreditnog ugovora koje je pripremila hotelska financijska služba.

Članak 9.

Hotel nema pravo da ispunjenje iz ovog ugovora bilo kada povjeri nekoj od svojih podružnica.

Članak 10.

Svi osobni podaci gostiju su tajne prirode i hotel se obvezuje da ih neće razotkrivati neovlaštenim osobama.

Članak 11.

Za rješavanje mogućih sporova iz ovog ugovora nadležan je sud u

Članak 12.

Ovaj ugovor je sačinjen u istovjetnih jednakovažećih primjeraka od kojih svaka ugovorna strana prima po potpisanih primjeraka.

U, dana godine

Turistička agencija:

.....

Hotel:

.....