

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

ZORAN SOKOL

PRAVA PUTNIKA U UGOVORIMA U TURIZMU

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2017.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I SPORTA

ZORAN SOKOL

PRAVA PUTNIKA U UGOVORIMA U TURIZMU  
PASSENGER RIGHTS IN CONTRACTS IN TOURISM

ZAVRŠNI RAD

Mentorica: Magdalena Zeko, mag. iur.

ČAKOVEC, 2017.

## **Sažetak**

*U radu su objašnjena prava putnika kroz prikaz turističkih ugovora. Turistički ugovori se danas, zbog sve intenzivnijeg razvoja turizma i turističkih djelatnosti, tretiraju kao ugovori sui generis i podijeljeni su u četiri temeljne skupine. Prve tri skupine ugovora nazivaju se turističkim ugovorima u užem smislu jer je sadržaj tih ugovora uvijek turistička usluga. Te tri skupine čine odnosi između davatelja usluga i izravnih korisnika turističkih usluga, zatim odnosi između putničke agencije i izravnoga korisnika usluga i odnosi između davatelja usluga i putničke agencije. Posljednja, četvrta i posebna skupina ugovora sastoji se od ugovora koji su usko vezani za pružanje turističkih usluga. Ugovori u turizmu regulirani su prvenstveno Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o turističkoj djelatnosti i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Regulacijom odnosa između subjekata na turističkom tržištu i putnika, utvrđena su njihova prava i obveze koje proizlaze iz njihova odnosa te su time zaštićene obje strane, a poglavito ona slabija odnosno putnik.*

*U radu su elaborirani ugovori kojima se uređuju odnosi između davatelja usluga (hotela, kampa, restoracije) i izravnih korisnika turističkih usluga (putnika, gosta) – izravnih ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima te ugovori kojima se uređuju odnosi između putničkih agencija i izravnih korisnika usluga – ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju. Osim tih ugovora, u radu će biti razmotreni i ugovori usko povezani s pružanjem turističkih usluga: ugovor o prijevozu i ugovor o osiguranju. Za svaki pojedini ugovor, detaljno su objašnjene bitne odrednice: ugovorne strane, bitni sastojci ugovora, obveze i prava ugovaratelja te prestanak ugovora. Iako su u radu prava putnika kod svakog ugovora detaljno prikazana, ona zbog svoje naravi i stvarne neodvojivosti od obveza putnika i prava te obveza druge ugovorne strane, nisu prikazana potpuno odvojeno. Na kraju rada je zaključak, u kojem su iznesene prednosti i korisnosti sklapanja turističkih ugovora te njihova važnost za turističko tržište.*

**Ključne riječi:** *turizam, turistički ugovori, ugostitelj, putnik, gost, prava, obveze.*

## Sadržaj

1. Uvod.....	5
2. Turistički ugovori.....	7
3. Ugovori između davatelja turističkih usluga i izravnoga korisnika .....	9
3.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama .....	9
3.1.1. Ugovorne strane .....	10
3.1.2. Bitni sastojci ugovora.....	10
3.1.3. Obveze i prava ugovaratelja.....	11
3.1.4. Prestanak ugovora .....	12
3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića .....	13
3.2.1. Ugovorne strane .....	14
3.2.2. Bitni sastojci ugovora.....	14
3.2.3. Obveze i prava ugovaratelja .....	15
3.2.4. Prestanak ugovora .....	17
3.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi.....	17
3.3.1. Ugovorne strane .....	17
3.3.2. Bitni sastojci ugovora.....	18
3.3.3. Obveze i prava ugovaratelja.....	18
3.3.4. Prestanak ugovora .....	18
3.4. Ugovor o uslugama kampiranja .....	19
3.4.1. Ugovorne strane .....	19
3.4.2. Bitni sastojci ugovora.....	19
3.4.3. Obveze i prava ugovaratelja.....	20
3.4.4. Prestanak ugovora .....	21
3.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima .....	22
3.5.1. Ugovorne strane .....	22
3.5.2. Bitni sastojci ugovora.....	23
3.5.3. Obveze i prava ugovaratelja.....	23
3.5.4. Prestanak ugovora .....	25
4. Ugovori između putničkih agencija i izravnoga korisnika usluga .....	26
4.1. Ugovor o organiziranju putovanja.....	26
4.1.1. Ugovorne strane .....	26
4.1.2. Bitni sastojci ugovora.....	27
4.1.3. Obveze i prava ugovaratelja.....	27

4.1.4. Prestanak ugovora .....	28
4.2. Posrednički ugovor o putovanju.....	28
4.2.1. Ugovorne strane .....	29
4.2.2. Bitni sastojci ugovora.....	29
4.2.3. Obveze i prava ugovaratelja .....	30
4.2.4. Prestanak ugovora .....	31
5. Ugovori usko povezani s pružanjem turističkih usluga.....	32
5.1. Ugovor o prijevozu.....	32
5.1.1. Ugovorne strane .....	33
5.1.2. Bitni sastojci ugovora.....	33
5.1.3. Obveze i prava ugovaratelja .....	33
5.1.4. Prestanak ugovora .....	34
5.2. Ugovor o osiguranju.....	35
5.2.1. Ugovorne strane .....	35
5.2.2. Bitni sastojci ugovora.....	36
5.2.3. Obveze i prava ugovaratelja .....	37
5.2.4. Prestanak ugovora .....	38
6. Zaključak.....	39
7. Literatura .....	41
Prilozi .....	42

## 1. Uvod

Predmet ovog rada su turistički ugovori koje sklapaju davatelji usluga s izravnim korisnicima, tj. putnicima. Cilj rada je prvenstveno prikazati koja prava imaju putnici, ali i osnovne odrednice pojedinih ugovora jer je bez njih nemoguće prikazati sama prava. Iz tog razloga će se prikazati i ugovorne strane, bitni sastojci ugovora, obveze i prava ugovaratelja te prestanak ugovora. Turistički ugovori su dvostrano obvezni, što znači da su prava i obveze koje iz njega proizlaze uzajamne – obveze ugostitelja su prava putnika i obrnuto, obveze putnika su prava ugostitelja. Prema članku 10. stavku 1. Zakona o obveznim odnosima<sup>1</sup>, sudionici u obveznom odnosu dužni su u ispunjavanju svojih obveza postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (pažnja dobroga gospodarstvenika, odnosno pažnja dobrog domaćina).

Prema Pirjevcu i Kesaru (2002), pojam turizma je sveobuhvatan i mnogoznačajan, ali je zasigurno stvaran i utjecajan fenomen 21. stoljeća odnosno suvremenog društva. Svakodnevno milijuni ljudi putuju ili planiraju putovanja koja s razvojem društva postaju sve kompleksnija, a na kompleksnost putovanja također utječe velika ponuda odnosno mogućnosti ugostitelja te različiti zahtjevi turista. Definicija turizma prema UNWTO-u<sup>2</sup> je da turizam uključuje aktivnosti proizašle iz putovanja i boravka osoba izvan njihove uobičajene sredine ne duže od jedne godine radi odmora, poslovnog putovanja i drugih razloga nevezanih za aktivnosti za koje bi primili ikakvu naknadu u mjestu koje posjećuju. Kako bi putovanja prošla bez problema za obje strane, tj. za ugostitelja i putnika, putnici trebaju znati svoja prava i obveze koje imaju prije, tijekom i nakon putovanja.

Rad je koncipiran u četiri dijela i u njima će biti obrađene tri skupine ugovora. U prvom dijelu je riječ općenito o turističkim ugovorima, a zatim slijede tri skupine ugovora: ugovori između davatelja turističkih usluga i izravnoga korisnika, ugovori između putničkih agencija i izravnoga korisnika te ugovori usko povezani s pružanjem turističkih usluga. U ta tri dijela rada bit će elaborirani ugovori pod odgovarajućom skupinom, i to

---

<sup>1</sup> NN 35/05, 41/08, 78/15.

<sup>2</sup> Svjetska turistička organizacija je agencija Ujedinjenih naroda koja promiče odgovorni, održivi i opće dostupni turizam. Misija Svjetske turističke agencije je pružanje vodstva cjelokupnom turističkom sektoru. UNWTO služi kao izvor turističkog znanja i kao globalni forum za pitanja turističke politike te daje podršku državama da razviju turizam, poboljšaju konkurentnost i postignu održivost.

ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o organiziranju putovanja, posrednički ugovor o putovanju, ugovor o prijevozu i ugovor o osiguranju, sveukupno devet ugovora.

## 2. Turistički ugovori

Turistički ugovori podijeljeni su u četiri temeljne skupine. Prve tri skupine ugovora nazivaju se turističkim ugovorima u užem smislu jer je sadržaj tih ugovora uvijek turistička usluga bez obzira na subjekte koji ih sklapaju. Te tri skupine čine odnosi između davatelja usluga i izravnih korisnika turističkih usluga čemu pripada izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, zatim odnosi između putničke agencije i izravnoga korisnika usluga čemu pripada ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o organiziranju putovanja te odnosi između davatelja usluga i putničke agencije s pripadajućim ugovorima, a to su agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o alatmanu, ugovor o zakupu ugostiteljskih kapaciteta i ugovor između hotelskog zastupnika i hotelijera. Četvrta i posebna skupina ugovora sastoji se od ugovora koji su vezani za pružanje turističkih usluga i toj skupini pripada ugovor o prijevozu, ugovor o osiguranju, ugovor o franšizingu i ugovor o davanju turističkog objekta na vremensku uporabu (ugovor o *timesharingu*).

Člankom 2. Zakona o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 78/15 (u daljnjem tekstu – Zakon) određeno je da sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose. No, turistički ugovori, kao uostalom i svi ugovori, moraju biti u skladu s Ustavom Republike Hrvatske, prisilnim propisima i moralom društva. Dakle, iako ugovaratelji imaju potpunu slobodu ugovaranja, ne mogu ugovoriti nešto što je suprotno Ustavu, prisilnim propisima i moralu društva. Turistički ugovori su obveznopravni odnosi i za njih vrijede propisi obveznog prava, stoga je Zakon o obveznim odnosima glavni izvor dispozitivnih prava<sup>3</sup> za turizam. Izuzev spomenutog Zakona o obveznim odnosima, Posebne uzance<sup>4</sup> u ugostiteljstvu<sup>5</sup> su također važan izvor prava za turističke ugovore. Hrvatska gospodarska komora je, pomoću radne skupine koja je prikupila, izabrala i sistematizirala općeprihvaćene poslovne običaje<sup>6</sup>, utvrdila 16. 2. 1995. godine Posebne uzance u ugostiteljstvu koje su kasnije bile objavljene u Narodnim novinama Republike Hrvatske.

---

<sup>3</sup> Dispozitivno pravo su zakonski propisi koji reguliraju određena prava i pravne odnose među građanima ako ih sami nisu uredili kakvim svojim pravnim aktom.

<sup>4</sup> Uzance su kodificirani i objavljeni običaji.

<sup>5</sup> NN 16/95, 108/96.

<sup>6</sup> Običaji su pravila ponašanja koja su kroz određeno vremensko razdoblje oblikovana u društvu i smatra se da ih sudionici pravnog prometa poznaju i prihvaćaju.



Posebne uzance u ugostiteljstvu nisu izolirane izvan pravnog sustava, već se oslanjaju na glavni izvor ugovornog prava – Zakon o obveznim odnosima te na Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti i na Zakon o turističkoj djelatnosti (Gorenc i sur., 1996).

Prema tome se može zaključiti da nisu svi turistički ugovori imenovani ugovori<sup>7</sup>. U imenovane ugovore spada ugovor o organiziranju putovanja, posrednički ugovor o putovanju te ugovor o alotmanu i ti ugovori su regulirani Zakonom. Za razliku od imenovanih, neimenovani ugovori regulirani su poslovnim običajima utvrđenim Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i u te ugovore ubrajaju se izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.

---

<sup>7</sup> Imenovani ugovori regulirani su i definirani Zakonom o obveznim odnosima.

### 3. Ugovori između davatelja turističkih usluga i izravnoga korisnika

Ugovori između davatelja turističkih usluga i izravnoga korisnika jesu oni ugovori u kojima ne mora biti ili nema posrednika između korisnika i davatelja usluga. Kao što je već spomenuto, u toj skupini ugovora nalaze se izravni ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o smještaju u turističkim apartmanima. Nabrojani ugovori uglavnom nisu uređeni zakonom i prepušteni su poslovnoj praksi koja se nalazi u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu<sup>8</sup>.

#### 3.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je poznat i često primjenjivan u poslovnoj praksi, ali nema tretman imenovanog ugovora. Ugovorom o hotelskim uslugama obvezuje se davalac usluge (ugostitelj) da će pružiti gostu privremeni smještaj i njemu akcesorne (dopunske) ugostiteljske usluge, brinuti se o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje da će za to platiti naknadu (Gorenc i Šmid, 1999).

Prema Gorencu i Pešutić (2008), ovim ugovorom hotelijer (ugostitelj) obvezuje se gostu pružiti privremeni smještaj i dopunske usluge, a gost se obvezuje za te usluge platiti naknadu (cijenu).

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je neimenovani<sup>9</sup>, naplatni<sup>10</sup> i dvostrano obvezni<sup>11</sup> ugovor. Isto tako, to je konsenzualni ugovor jer se smatra sklopljenim kada su se obje strane sporazumjele o bitnim sastojcima. Ugovor o hotelskim uslugama, prema Posebnim uzancama u ugostiteljstvu<sup>12</sup>, sklopljen je kad ugostitelj (hotelijer) prihvati zahtjev gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion. Ako je gost poslao zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona, ugovor se smatra sklopljenim kad on primi potvrdu o rezervaciji. Prema članku 252. stavku 1. Zakona koji se odnosi i primjenjuje na sve ugovore, ugovor se smatra zaključenim u trenutku kada ponuditelj (u ovom slučaju ugostitelj) primi izjavu ponuđenog (ovdje se radi o gostu) da prihvaća ponudu. Sklapanje

---

<sup>8</sup> NN 16/95, 108/96.

<sup>9</sup> Ugovor je reguliran poslovnom praksom, a ne zakonodavstvom.

<sup>10</sup> Naplatni ugovor je pravni posao kod kojeg se za činidbu traži protučinidba.

<sup>11</sup> Dvostrano obvezni ugovor je onaj u kojem je svaka od strana istodobno i vjerovnik i dužnik.

<sup>12</sup> Uzance br. 8, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

ugovora može biti između nazočnih ili nenazočnih strana. Kod sklapanja ugovora među strankama koje su nazočne, ugovor je sklopljen kad ugostitelj prihvati izravno postavljen zahtjev gosta te pritom gost može biti na telefonskoj vezi, dakle ne mora biti fizički prisutan. U posljednje vrijeme pojavilo se i sklapanje ugovora o hotelskim uslugama između nenazočnih osoba. Kod takvog sklapanja, uobičajeno na početku gost šalje zahtjev za rezervaciju (ponuda gosta), a ugostitelj tu rezervaciju potvrđuje i ta potvrda smatra se prihvatom ponude ugostitelja. U zahtjevu za rezervaciju smještaja ili pansiona, uobičajeno je da sadrži vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanje usluge te adresu gosta.

### **3.1.1. Ugovorne strane**

Ugovorne strane u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama jesu gost (a to može biti svaka osoba koja je sama zaključila taj ugovor ili je to za nju učinila neka druga osoba) te ugostitelj (hotelijer). Prema članku 5. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti<sup>13</sup>, ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti. Također, ugostiteljsku djelatnost mogu, prema uvjetima propisanim Zakonom o ugostitelju, obavljati i neke druge ustanove kao što su javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, zdravstvene ustanove – specijalne bolnice i lječilišta, javna ustanova Memorijalni centar Domovinskog rata Vukovar, ugostiteljske obrazovne ustanove te učenički i studentski centri, Hrvatski ferijalni i hostelski savez, Hrvatski planinarski savez, lovačke i ribičke udruge, ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim poslovnim prostorijama i prostorima te amaterske sportske udruge.

### **3.1.2. Bitni sastojci ugovora**

Za zaključenje ugovora potrebno je ispuniti uvjet o sporazumu ugovornih strana o bitnim elementima<sup>14</sup>. Bitni sastojci ugovora su odredbe o vrsti i opsegu usluge (smještaj), cijeni usluge i vremenu korištenja, tj. trajanje usluge. Smještaj je jedan od triju bitnih elemenata izravnog ugovora o hotelskim uslugama i predmet je obveze ugostitelja. U svim

---

<sup>13</sup> NN 85/15, 121/16.

<sup>14</sup> Bitni sastojci (elementi) ugovora su sastojci koji određuju suštinu nekog ugovora i bez njihova utvrđivanja ugovor ne može biti sklopljen. Primjerice, kod ugovora o kupoprodaji, bitni sastojci tog ugovora su predmet i cijena.

pojedinin inačicama ugovora o hotelskim uslugama, smještaj je glavni, nezaobilazni predmet ugovora, a prehrana je akcesorna i javlja se u obliku pansiona ili polupansiona. Cijena je novčana naknada koju je gost dužan platiti ugostitelju za pružene usluge.

Što se tiče trajanja, izravni ugovor o hotelskim uslugama može biti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme. Kod ugovora na neodređeno vrijeme, smatra se da je ugovor sklopljen na jedan dan i da se može prešutno produljivati uvijek za još jedan dan. Takav ugovor se automatski produžuje na idući dan ako ga ugostitelj ili gost ne otkažu do podneva, tj. do 12 sati.<sup>15</sup> Ugovor sklopljen na određeno vrijeme je onaj kod kojeg, u trenutku zaključenja, ugostitelj i gost utvrde njegovo trajanje.

### **3.1.3. Obveze i prava ugovaratelja**

Ugovor o hotelskim uslugama je dvostrani teretni ugovor iz kojeg izvire međusobne obveze ugostitelja i gosta (Gorenc i Šmid, 1999).

Ugostitelj ima obvezu pružanja smještaja i akcesornih usluga gostu, brinuti se o osobi gosta te čuvati stvari gosta. Pod obvezom pružanja smještaja, smatra se da je ugostitelj obavezan gostu staviti na raspolaganje prostorije za smještaj u ugovoreno vrijeme. Prema pravilu, gost bi trebao moći odmah preuzeti sobu, a ako to nije iz nekih razloga moguće, onda čim soba bude spremna, najkasnije do 14 sati na dan ugovora. Soba koju gost preuzima mora biti očišćena i sadržavati standardni namještaj, ispravne uređaje za svjetlo, vodu i grijanje i čistu posteljinu na ležajevima. Ako dođe do pojave nekih nedostataka, gost može tražiti smanjenje cijene, zamjenu prostorija, uklanjanje tih nedostataka ili, u krajnjem slučaju, raskid ugovora (ako nije došlo do zamjene prostorije ili pravodobnih uklanjanja nedostataka). Gost ima pravo koristiti akcesorne usluge koje proizlaze iz obveze ugostitelja. Neke usluge su „pripadne smještaju“ poput vode, grijanja, sapuna, a druge su izraz modernog vremena kao što su korištenje bazena, sportskih terena, masaža i slično. Gost ima pravo na nesmetanu uporabu ugovorenih usluga i pritom je obveza ugostitelja omogućiti to gostu pomoću hotelskih službi (portira, recepcionara, poslužitelja).

Obveza brige o osobi gosta nalaže da je ugostitelj dužan zaštititi osobu gosta kako bi time bili stvoreni neophodni uvjeti za korištenje ugostiteljskih usluga. Usluge koje gost koristi

---

<sup>15</sup> Uzance br. 15, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

ne smiju biti izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Ugostiteljeva je obveza gosta, koji mu se povjerava, okružiti punom pažnjom i pružiti mu sigurnost i udobnost kako to iziskuje gostoprimstvo.

Institut kojim je utvrđena odgovornost ugostitelja za stvari gosta je Ugostiteljska ostava regulirana člancima 737. – 743. Zakona. Ugostitelj je odgovoran ako nestanak ili oštećenje pogodi donesene stvari gosta. Pomoću Posebnih uzanci u ugostiteljstvu, sudske i poslovne prakse, „donesene stvari“ mogu se definirati kao pokretne stvari koje je gost koji raspolaže smještajem unio u prostorije u kojima ugostitelj pruža ugostiteljske usluge. Gost ima pravo dati na posebno čuvanje stvari kao što su vrijednosni papiri, novac, nakit i druge slične vrijedne stvari. Ako ugostitelj ne raspolaže prikladnim prostorijama za čuvanje takvih stvari (sef, kasa), on može opravdano odbiti primiti stvari gosta na čuvanje.

Plaćanje cijene ugostitelju za pružene ugostiteljske usluge je osnovna obveza gosta. Uz to, obveze gosta su rabiti prostorije za smještaj i akcesorne usluge u skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama. Gost je obvezan čuvati stvari ugostitelja te svojim ponašanjem ne smije remetiti tišinu i red, tj. ometati druge goste jer bi u suprotnom ugostitelj mogao, uz zahtjev za naknadu štete, gostu priopćiti i raskid ugovora (Gorenc i Šmid, 1999).

#### **3.1.4. Prestanak ugovora**

Kao i svaki obvezni ugovor, ugovor o hotelskim uslugama može prestati sporazumom stranaka, poništenjem, smrću ugovornika i raskidom.

Unutar vremenskog razdoblja između zaključenja ugovora o hotelskim uslugama između stranaka i njegova izvršenja može doći do okolnosti koje gost ne može izbjeći ni predvidjeti, poput bolesti, smrti u obitelji, gubitka radnog mjesta i slično te takve okolnosti mogu biti opravdan razlog za valjan odustanak. Ako gost odmah, bez odlaganja ne priopći ugostitelju svoj odustanak s valjanim razlozima, gost duguje naknadu štete ugostitelju za nepravodobni otkaz ugovora.

Prema članku 360. Zakona, u dvostrano obveznim ugovorima, kad jedna strana ne ispuni svoju obvezu, druga strana može zahtijevati ispunjenje obveze ili raskinuti ugovor jednostavnim izjavom, u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete pa tako ako gost

krši kućni red ili uzance, tj. svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju, ako ne plati račun za obavljene usluge ili se razboli, ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i pravo na naknadu štete od gosta. Gost može tražiti raskid i naknadu štete ako ugostitelj ne ispunjava obveze koje bi trebao i koje je preuzeo ugovorom. Nakon prestanka ugovora, gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako kućnim redom nije određeno, onda do 12 sati<sup>16</sup> jer zadržavanje gosta u sobi preko tih rokova povlači obvezu plaćanja sobe za još jedan dan.

### **3.2. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića**

Posebnim uzancama u ugostiteljstvu ugovor o uslugama prehrane i točenja pića, između ugostitelja i izravnoga gosta, zaključen je u momentu kad ugostitelj prihvati osobnu narudžbu gosta. Narudžba (ponuda) gosta, da bi dovela do zaključenja ugovora, treba sadržavati naznaku (očitovanje) o vrsti usluge koju gost traži, njezinu opsegu, količini, cijeni i vremenu uporabe (Gorenc i Šmid, 1999).

Prema Gorencu i Pešutiću (2008), ugovor o uslugama prehrane i točenja pića je, sa stajališta zakonodavca, neimenovan, konsenzualan, dvostrano obvezan, naplatan i neformalan<sup>17</sup>. U Posebnim uzancama u ugostiteljstvu istaknuto je da je ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sklopljen kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta, odnosno narudžbu usluga što ih gost od njega zatraži.<sup>18</sup> Tako se ugovor o uslugama prehrane i točenja pića smatra sklopljenim u trenutku kada ugostitelj prihvati rezervaciju gosta ili narudžbu usluga koje gost od ugostitelja osobno zatraži. Sklapanje ugovora o uslugama prehrane i točenja pića moguće je između nazočnih ili odsutnih strana. Među nazočnima, ugovor će se smatrati sklopljenim ako gost osobno zatraži uslugu u ugostiteljskom objektu. Među odsutnima, rezervacija može biti učinjena brzojavom, e-poštom, telefaksom ili preporučenim pismom, a kada gost primi ugostiteljev prihvata rezervacije, tada se ugovor o uslugama prehrane i točenja pića smatra zaključenim.

Ugostiteljski objekti namijenjeni prehrani i usluživanju pića su: 1. restoracije (koje se dijele na sljedeće vrste: restoran, gostionica, zdravljak, zalogajnica, pečenjarnica, slastičarnica, bistro, *pizzerija*, objekt brze prehrane i sl.), 2. barove (koje se dijele na vrste:

---

<sup>16</sup> Uzance br. 15, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>17</sup> Neformalan ugovor je onaj kod kojeg se oblik ugovora ne utvrđuje unaprijed te određeni oblik nije uvjet da takav ugovor bude sklopljen.

<sup>18</sup> Uzance br. 130, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

kavana, noćni bar, disko-bar, *cafe*-bar, pivnica, *buffet*, konoba, krčma i sl.), 3. kantine i pripremnice (*catering*) (Gorenc i Šmid, 1999).

U poslovnoj praksi postoji razlika u visini cijene usluge s obzirom na to je li uslugu gost izravno zatražio u ugostiteljskom objektu ili ju je prije rezervirao. Ako je ugovor sklopljen rezervacijom, cijena je predmet pregovora između strana i ne mora biti u skladu s cjenikom, a obično je niža (Gorenc i Pešutić, 2008).

### **3.2.1. Ugovorne strane**

Ugovorne strane kod ugovora o uslugama prehrane i točenja pića jesu gost, odnosno naručitelj usluge, a to može biti svaka fizička osoba koja je sama zaključila taj ugovor ili je to za nju učinila neka druga osoba (pravna osoba), te ugostitelj. Pravna osoba (putnička agencija, trgovačko društvo i sl.) zaključuje s ugostiteljem putem rezervacije ugovor o uslugama prehrane i točenja pića da bi pribavila usluge hrane i pića trećim osobama (turistima, poslovnim suradnicima). Pravna osoba, u odnosu prema ugostitelju, nastupa u svoje ime i za svoj račun, ali ne i u svoju korist (Gorenc i Šmid, 1999).

Kao što je već ranije navedeno u ovom radu, sukladno članku 5. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti<sup>19</sup>, ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti. Također, ugostiteljsku djelatnost mogu, prema uvjetima propisanim Zakonom o ugostitelju, obavljati i neke druge ustanove<sup>20</sup>.

### **3.2.2. Bitni sastojci ugovora**

Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića je konsenzualni ugovor, što znači da se ugovor smatra sklopljenim kada su se obje strane sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora.

Rezervacija usluge prehrane mora sadržavati osobito vrstu usluge, opseg (broj osoba), količinu, cijenu i vrijeme korištenja. Cijena se u rezervaciji naznačuje na temelju ranije

---

<sup>19</sup> NN 85/15, 121/16.

<sup>20</sup> Kao što su javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, zdravstvene ustanove – specijalne bolnice i lječilišta, javna ustanova Memorijalni centar Domovinskog rata Vukovar, ugostiteljske obrazovne ustanove te učenički i studentski centri, Hrvatski ferijalni i hostelski savez, Hrvatski planinarski savez, lovačke i ribičke udruge, ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim poslovnim prostorijama i prostorima i amaterske sportske udruge.

dobivenih obavijesti odnosno nakon pregovora s ugostiteljem. Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenika ugostiteljskog objekta.<sup>21</sup>

Isto tako, ugostitelj je dužan prihvatiti svaku rezervaciju usluge prehrane i pića u granicama raspoloživih kapaciteta te narudžbu gosta uz uvjet da on može i da je spreman platiti cijenu te da je u takvu stanju da može biti gostom u ugostiteljskom objektu.<sup>22</sup>

### **3.2.3. Obveze i prava ugovaratelja**

Jedno od obilježja ugovora o uslugama prehrane i točenja pića jest da je to dvostrano obvezujući ugovor te prava i obveze koje iz njega proizlaze su uzajamne, a to znači da su obveze ugostitelja prava gosta i obrnuto – obveze gosta su prava ugostitelja.

Obveze ugostitelja su pružanje usluge prehrane i pića, pružanje akcesornih usluga, skrb o osobi gosta i čuvanje njegovih stvari. Ugostitelj je dužan gostu pružiti usluge naznačene u jelovniku i karti pića (vinskoj karti). Jela i pića kojih nema ugostitelj je dužan označiti u jelovniku, odnosno vinskoj karti ili o tome obavijestiti gosta pri preuzimanju narudžbe.<sup>23</sup> Ako u nekom slučaju jelo ne odgovara standardu, normativu zbog sastava ili omjera, gost ima pravo vratiti jelo i uskratiti plaćanje.

Obveza pružanja usluga prehrane i pića je osnovna obveza, a uz to ugostitelj je obavezan pružiti gostu i akcesorne, komplementarne usluge čiji broj, kvaliteta i vrsta ovise o vrsti i rangu ugostiteljskog objekta. Akcesorne usluge su povezane s glavnom uslugom i pridonose poboljšanju te usluge te njezinoj udobnosti i savršenosti. Neke od akcesornih usluga direktno su vezane za pružanje usluga prehrane i pića, a sastoje se od stavljanja na raspolaganje stola, stolica, pribora za jelo, čaša, vode, ubrusa, stolnjaka i slično. Uz to, obveza je ugostitelja omogućiti gostu uporabu prostora blagovaonice, garderobe, parkirališta, terase. U boljim restauracijama nude se bolje usluge kao što su organizirani umjetnički programi, izložbe i slično (Gorenc i Šmid, 1999). Obveza ugostitelja da skrbi o osobi gosta nalaže da je ugostitelj dužan zaštititi osobu gosta i fizički integritet gosta kod pružanja usluge prehrane, pića i akcesornih usluga. Usluge koje gost koristi ne smiju biti izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Obveza skrbi o osobi gosta nije

---

<sup>21</sup> Uzance br. 131, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>22</sup> Uzance br. 134, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>23</sup> Uzance br. 135, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).



propisana zakonom i stranke je ne unose u ugovor svojom voljom, a na njoj inzistira sudska praksa po načelu savjesnosti i poštenja.

Ako ugostitelj ima garderobu, gost je dužan pri dolasku predati stvari u garderobu (kaput i sl.) ako je u tom ugostiteljskom objektu garderoba obvezna. Uobičajeno je da gost u garderobu predaje odjevne predmete (kaput, kabanicu, bundu i sl.). Dragocjenosti i novac ne smiju se ostaviti u garderobi. Ugostitelj ima pravo pregledati stvari što ih gost daje u garderobu.<sup>24</sup> Time je zaključen ugovor o ostavi između gosta i ugostitelja. Ako stvari predane na čuvanje nestanu ili budu oštećene, odgovoran je ugostitelj neograničeno do pune vrijednosti njihova oštećenja. Za dragocjenosti i novac koji je ostavljen u predanim stvarima, ugostitelj ne odgovara.<sup>25</sup>

Obveza gosta u ugovoru o uslugama prehrane i točenja pića jest pozorno se ponašati i platiti cijenu. Plaćanje cijene ugostitelju za pružene usluge osnovna je obveza gosta. Cijena usluge plaća se na zahtjev gosta, u primjerenom roku nakon konzumacije jela i pića, a prije njegova odlaska iz ugostiteljskog objekta. Ako gost ne zatraži platiti, ugostitelj ima pravo zatražiti od njega da plati uslugu.<sup>26</sup> Račun koji ugostitelj podnosi gostu mora odgovarati i biti specificiran prema pruženim uslugama koje je gost tražio.

Također, gost ima obvezu pozornog ponašanja pa se tako gost mora koristiti prostorijama, namještajem i priborom ugostitelja pažnjom „dobrog domaćina“<sup>27</sup>. Za svaku štetu koju ugostitelj pretrpi (šteta inventara, namještaja i opreme) odgovoran je gost ako je šteta posljedica njegova nepažljivog ponašanja. Isto tako, gost svojim ponašanjem ne smije remetiti tišinu, red ili na bilo koji način ometati druge goste u normalnoj i uobičajenoj uporabi ugostiteljskih usluga. Takvom gostu koji se ne ponaša sukladno običajima i uzancama, ugostitelj ima pravo odbiti pružanje usluga prehrane i točenja pića (Gorenc i Šmid, 1999).

---

<sup>24</sup> Uzance br. 145, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>25</sup> Uzance br. 147, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>26</sup> Uzance br. 142, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>27</sup> Člankom 10. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 78/15), određeno je da je sudionik u obveznom odnosu dužan u ispunjavanju svoje obveze postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (pažnja dobrog gospodarstvenika, odnosno pažnja dobrog domaćina).

### 3.2.4. Prestanak ugovora

Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića može prestati kao i svaki obligacijski ugovor: sporazumom stranaka, poništenjem, smrću ugovornika i raskidom (Gorenc i Šmid, 1999).

Gost ne može bez pristanka ugostitelja naknadno otkazati ni mijenjati naručenu hranu. Naručeno piće može se otkazati ili mijenjati sve dok ga ugostitelj ne posluži. Narudžbe pića i napitaka što se pripremaju (koktel i dr.) otkazuju se kao i narudžbe hrane.<sup>28</sup>

### 3.3. Ugovor o ugostiteljskoj ostavi

Ugovor o ugostiteljskoj ostavi je posebna vrsta Ugovora o ostavi. U Zakonu, taj je ugovor reguliran člancima 737. – 743. tog zakona i time je uređena odgovornost ugostitelja za stvari gosta.

Člankom 737. Zakona, propisano je da se ugostitelji smatraju ostavoprimcima glede stvari koje su gosti donijeli i odgovaraju za njihov nestanak, uništenje ili oštećenje najviše do deset tisuća kuna. Odgovornost je isključena ako su stvari nestale, uništene ili oštećene okolnostima koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, uzrokom u stvari, ponašanjem samoga gosta, ili ponašanjem osoba koje je on doveo ili koje su mu došle u posjet. Ugostitelj duguje potpunu naknadu ako mu je gost predao stvar na čuvanje te ako je šteta nastala njegovom krivnjom ili krivnjom osobe za koju on odgovara.

#### 3.3.1. Ugovorne strane

Ugovorne strane koje se pojavljuju u Ugovoru o ugostiteljskoj ostavi su ostavoprimac, tj. ugostitelj i ostavodavac, odnosno gost. Pojam ugostitelja<sup>29</sup> zakonodavac je uređio već spomenutim člankom 5. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Uzance br. 148, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>29</sup> U tom članku stoji da ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti. Uz njih, ugostiteljsku djelatnost mogu, prema uvjetima propisanim Zakonom o ugostitelju, obavljati i neke druge ustanove kao što su javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, zdravstvene ustanove – specijalne bolnice i lječilišta, javna ustanova Memorijalni centar Domovinskog rata Vukovar, ugostiteljske obrazovne ustanove te učenički i studentski centri, Hrvatski ferijalni i hostelski savez, Hrvatski planinarski savez, lovačke i ribičke udruge, ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim poslovnim prostorijama i prostorima i amaterske sportske udruge.

<sup>30</sup> NN 85/15, 121/16.

### 3.3.2. Bitni sastojci ugovora

Bitni sastojci ugovora o ugostiteljskoj ostavi su stvari koje je gost donio, vrijeme i eventualna naknada. Prema članku 738. Zakona, stvarima koje je gost donio smatraju se stvari koje se nalaze u ugostiteljskom objektu za sve vrijeme dok gost ima smještaj u njemu, stvari koje se nalaze izvan ugostiteljskog objekta na mjestu koje je ugostitelj odredio ili uzeo pod svoj nadzor, odnosno nadzor osoba za koje on odgovara za sve vrijeme smještaja, stvari nad kojima ugostitelj ili osoba za koju odgovara preuzima nadzor u ugostiteljskom objektu ili izvan njega u razumnom vremenu prije ili poslije vremena smještaja. Sukladno članku 742. Zakona, ugostitelji koji primaju goste na noćenje imaju pravo zadržati stvari koje su gosti donijeli, do potpune naplate tražbine za smještaj i ostale usluge.

### 3.3.3. Obveze i prava ugovaratelja

Obveze ostavoprimca, odnosno ugostitelja, jesu da primi stvari na čuvanje i da čuva stvar kao svoju vlastitu. U članku 739. Zakona, utvrđeno je da je ugostitelj dužan primiti na čuvanje novac, dragocjenosti, vrijednosne papire i druge vrijedne stvari koje gost donese i hoće mu ih predati na čuvanje, osim ako ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihov smještaj, ako su u odnosu na vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta od prekomjerne vrijednosti, ako su opasne, glomazne ili ako njihovo čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakva drugoga opravdanog razloga. Ugostitelj, prema članku 742. Zakona, ima pravo zadržati stvari koje su gosti donijeli, do naplate tražbine za smještaj i ostale usluge.

Pravo gosta koje proizlazi iz članka 739. Zakona jest da mu ugostitelj duguje potpunu naknadu štete koju pretrpi ako mu ugostitelj neopravdano odbije primiti stvar na čuvanje. Prema članku 740. Zakona, gost je dužan prijaviti nestanak, uništenje ili oštećenje stvari čim dozna za njih, inače ima pravo na naknadu samo ako dokaže da je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara.

### 3.3.4. Prestanak ugovora

Ugovor o ugostiteljskoj ostavi prestaje vrijediti vraćanjem stvari ostavodavcu. Prema članku 737. stavku 3. Zakona, ako je stvar oštećena, ugostitelj duguje potpunu naknadu ako mu je gost predao stvar na čuvanje te ako je šteta nastala njegovom krivnjom ili krivnjom osobe za koju on odgovara.

### 3.4. Ugovor o uslugama kampiranja

Ugovor o uslugama kampiranja nije imenovani ugovor, ali se na njega odnose odredbe Zakona kojima je regulirana odgovornost ugostitelja za stvari gosta i pravo zadržanja tih stvari<sup>31</sup>. Ovaj ugovor reguliran je Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, uzancama 117. – 129.

Ugovorom o kampiranju gost stječe pravo uporabe prostora za kampiranje odnosno kamp-jedinice radi smještaja šatora, kamp-prikolice, automobila ili druge naprave za boravak u kampu, uporabe zajedničkih prostorija, uređaja, opreme i usluga koji su u kampu namijenjeni gostima.<sup>32</sup>

#### 3.4.1. Ugovorne strane

Ugovorne strane kod ovog ugovora su ugostitelj i gost. Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti, ali ugostiteljsku djelatnost mogu, prema uvjetima propisanim članku 5. Zakona o ugostiteljstvu<sup>33</sup>, obavljati i neke druge ustanove koje su ranije navedene u radu. Gost, odnosno naručitelj usluge, može biti svaka fizička osoba koja je sama zaključila taj ugovor ili je to za nju učinila neka druga osoba (pravna osoba).

#### 3.4.2. Bitni sastojci ugovora

Bitni sastojci ugovora o uslugama kampiranja su cijena, prostor u kampu i vrijeme. Ugovor o uslugama kampiranja je sklopljen između ugostitelja i gosta onda kad su se stranke sporazumjele o prostoru za kampiranje ili kamp-jedinici koju će gost koristiti za smještaj te o vremenu pružanja usluga i cijeni tih usluga. Kod ugovora o uslugama kampiranja, raširena je poslovna praksa da ugostitelj na istaknutome mjestu objavi „kućni red kampa“ koji po svojoj pravnoj prirodi sadrži ponudu ugostitelja, tj. opće uvjete poslovanja. Ugovor o kampiranju je zaključen kad ugostitelj prihvati zahtjev gosta za uporabu kamp-jedinice ili prostora za kampiranje. Time se ugostitelj obvezuje da će, za određenu naknadu, gostu privremeno predati na uporabu prostor u kampu i ostale akcesorne usluge koje idu uz to.

---

<sup>31</sup> Čl. 737. – 743. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 78/15).

<sup>32</sup> Uzance br. 118, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>33</sup> NN 85/15, 121/16.

### 3.4.3. Obveze i prava ugovaratelja

Ugovor o uslugama kampiranja je dvostrano obvezni ugovor iz kojeg izvire međusobne obveze i prava gosta i ugostitelja.

Kod ugovora o uslugama kampiranja, obveze ugostitelja su gostu staviti na raspolaganje prostor za kampiranje, pružiti akcesorne ugostiteljske usluge i skrbiti o osobi gosta te čuvati stvari.

Ugostitelj je dužan ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostor za kampiranje odnosno kamp-jedinicu poravnanu i očišćenu i dati mu iskaznicu s odgovarajućom oznakom. Ako ima više raspoloživih mjesta, izbor kamp-jedinice prepušta se gostu.<sup>34</sup> U akcesorne usluge spadaju usluge telefona, strojeva za pranje rublja, animacija, zabava, iznajmljivanje sportske opreme i sl. Takve usluge, bilo da se njima gost koristi ili ne, uračunane su u cijenu smještaja u kampu i pojavljuju se kao sredstvo kojim ugostitelj gostu pruža kompletan smještaj. Ugostitelj, također, ima obvezu skrbiti o osobi gosta i čuvati njegove stvari. Obveza o skrbi osobe gosta nalazi opravdanje u tome da se zaštiti osobnost gosta kako bi gost imao potrebne preduvjete za uporabu ugostiteljskih usluga. Usluge koje gost koristi (usluga smještaja i druge akcesorne usluge) ne smiju biti izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Ugostitelj ima obvezu i čuvati stvari gosta, pa tako prema članku 724. stavku 1. Zakona, ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u njihove objekte.

Gost u kampu ima obvezu koristiti se prostorom za kampiranje i zajedničkim prostorom pažnjom dobrog domaćina, koristiti akcesorne usluge u skladu s kućnim redom i platiti cijenu usluge kampiranja. Gost je dužan koristiti prostor za kampiranje i kamp-jedinicu, prostorije, uređaje, opremu i usluge kampa kao dobar domaćin, poštujući red u kampu, ove uzance i druge poslovne običaje.<sup>35</sup> Gost je dužan čuvati stvari ugostitelja (opremu, inventar, prostorije) za sve vrijeme trajanja ugovora o uslugama kampiranja. Kod korištenja akcesornih usluga, gost ne smije svojim ponašanjem ometati druge goste u kampu te remetiti red i tišinu. Osnovna obveza gosta u ugovoru o uslugama kampiranja je plaćanje cijene za pružene usluge ugostitelju. U cijenu koju gost plaća uračunane su usluge korištenja prostora za kampiranje, usluge upotrebe bazena, plaže, dječjih igrališta,

---

<sup>34</sup> Uzance br. 119, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>35</sup> Uzance br. 121, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

bez obzira na to služio li se gost njima ili ne. Za neke usluge poput ulaska u posebne dijelove kampa, korištenje telefona, vezivanje brodice i sl., ugostitelj može naplatiti posebnu naknadu.

#### **3.4.4. Prestanak ugovora**

Prema Gorencu i Šmidu (1999), ugovor o uslugama kampiranja može prestati kao i svaki obligacijski ugovor: sporazumom stranaka, poništenjem, smrću ugovornika i raskidom. Tada se i pravila obveznog prava u potpunosti primjenjuju, koja se odnose na uvjete i posljedice prestanka ugovora.

Niz specifičnih pitanja povezanih s pravnim pretpostavkama i posljedicama prestanka ugovora javlja se kad dolazi do raskida ugovora zbog jednostrane izjave volja strana. Gost može, pravodobnim otkazom, otkazati ugovor o kampiranju bez obeštećenja za ugostitelja. Ako rok za pravodobni otkaz nije ugovoren, onda se prema uzanci<sup>36</sup> taj rok smatra do 12 sati prvog dana kod ugovora zaključenog na dva dana, dva dana prije početka uporabe usluga kad je ugovor zaključen na tri do sedam dana ili sedam dana prije početka uporabe usluga ako je ugovor zaključen na rok dulji od sedam dana ili ako je riječ o sezonskom kampu. Ako gost priopći otkaz nakon protoka roka (ugovorenog ili onog koji je predviđen uzanom<sup>37</sup>), gost postaje dužnik naknade štete ugostitelju. Visina odštete koju naručitelj plaća ugostitelju može se odrediti ili prema uzanci<sup>38</sup>, što znači da visina odštete iznosi koliko i cijena jednodnevnog boravka gosta ako je ugovoreni boravak gosta bio do 3 dana izvan sezone, a za boravak duži od 3 dana u glavnoj sezoni naknada je iznos ugovorene cijene za trodnevni boravak gosta, ili prema visini naknade koju su stranke posebno ugovorile.

Nakon ispunjenja, tj. prestanka ugovora o kampiranju, gost je dužan napustiti prostor za kampiranje do vremena koje je određeno redom u kampu, a ako to vrijeme nije određeno, gost je dužan napustiti prostor za kampiranje ili kamp-jedinicu do 12 sati.

---

<sup>36</sup> Uzance br. 16, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>37</sup> Uzance br. 16, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>38</sup> Uzance br. 75, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

### 3.5. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima je neimenovani ugovor koji je reguliran Posebnim uzancama u ugostiteljstvu<sup>39</sup> i to uzancama 103. – 116. Osim Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, ugovor je reguliran i odredbama Zakona o obveznim odnosima koje se odnose na odgovornost ugostitelja za stvari gosta i pravo zadržanja ugostitelja glede tih stvari<sup>40</sup>.

Prema Gorencu i Šmidu (1999), turistički apartmani su objekti koji se sastoje od više prostorija koje čine stambenu cjelinu, a te prostorije su dnevni boravak, spavaća prostorija, kuhinja, blagovaonica i sanitarni čvor. Apartman se gostima iznajmljuje kao cjelina, a ne pojedini kreveti u apartmanima.

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju se na odnose između ugostitelja i gosta odnosno naručitelja za smještaj u turističkim apartmanima ugovorenim u trajanju od sedam i više dana.<sup>41</sup> Za smještaj u turističkim apartmanima kraći od sedam dana primjenjuju se Posebne uzance za ugovor o hotelskim uslugama.

#### 3.5.1. Ugovorne strane

Kao kod prethodnih ugovora, ugovorne strane kod ugovora o smještaju u turističkim apartmanima su ugostitelj i gost. Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati, prema članku 5. Zakona o ugostiteljstvu<sup>42</sup>, trgovačka društva, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti, ali ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati i neki drugi, ranije spomenuti subjekti.

Kod smještaja više osoba u turistički apartman (npr. obitelj), ugostitelj sklapa ugovor samo s jednom od njih (u tom slučaju, ugovaratelj je majka ili otac). Ugovaratelj je nosilac obveza iz ugovora prema ugostitelju, a ostale osobe, tj. gosti imaju prava i obveze koje proizlaze iz ugovora o smještaju u turističkom apartmanu.

U današnje vrijeme, raširena je praksa sklapanja ugovora o smještaju u turističkim apartmanima između odsutnih osoba. Kod takvog zaključivanja ugovora, na početku gost

---

<sup>39</sup> NN 16/95, 108/96.

<sup>40</sup> Čl. 737. – 743. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 78/15).

<sup>41</sup> Uzance br. 103, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>42</sup> NN 85/15, 121/16.

pošalje ugostitelju zahtjev za rezervaciju koja sadrži naznake o željenom apartmanu, datumu početka uporabe i trajanju uporabe apartmana te adresu gosta. Ugostitelj ima dužnost odgovoriti na svaki zahtjev ili odbijanjem rezervacije (iz opravdanih razloga, npr. nema slobodnih apartmana) ili prihvaćanjem rezervacije. Prihvaćanjem rezervacije, ne sklapa se između ugostitelja i gosta ugovor o smještaju u turističkom apartmanu, nego predugovor<sup>43</sup> koji sadrži bitne sastojke budućeg ugovora (opis željenog apartmana, vrijeme trajanja uporabe apartmana i cijene) i naznaku roka do kojeg bi trebao biti zaključen glavni ugovor, ugovor o smještaju u turističkom apartmanu.

### **3.5.2. Bitni sastojci ugovora**

Bitni sastojci ugovora o smještaju u turističkim apartmanima su cijena, apartman u kojem će gost boraviti, tj. koji će koristiti radi smještaja, i vrijeme trajanja smještaja. Ugovor je zaključen kada su se strane sporazumjele o tim bitnim sastojcima ugovora. Prema Gorencu i Šmidu, (1999) česta je poslovna praksa da ugostitelj izrađuje opće uvjete za ugovor o smještaju u turističkim apartmanima koje u pismenom obliku nudi gostima na prihvaćanje (adhezijski ugovor<sup>44</sup>). Prema tome, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima uvijek se zaključuje u pismenom obliku<sup>45</sup> i time se pojednostavljuje pregovaranje i ugovaranje između gosta i ugostitelja. Gost može, u momentu zaključivanja ugovora, dopuniti ugovor dodavanjem akcesornih usluga koje može birati po svojoj volji. Ovaj ugovor sklapa se na točno određeno vrijeme i gost može produžiti ostanak u apartmanu samo izričitim produženjem ugovora s ugostiteljem. U slučaju da gost produži koristiti apartman bez suglasnosti ugostitelja, ugostitelj mu više nije dužan pružati usluge i ima pravo naplatiti trostruku cijenu od one koja je bila ugovorena.<sup>46</sup> Time ugostitelj radi pritisak na gosta da napusti apartman po isteku ugovora kako bi apartman bio spreman i na raspolaganju sljedećim gostima.

### **3.5.3. Obveze i prava ugovaratelja**

Obveze ugostitelja su predati gostu turistički apartman na uporabu, pružanje akcesornih usluga te obveza skrbi o osobi gosta i čuvanja njegovih stvari. Ugostitelj mora predati

---

<sup>43</sup> Predugovor je ugovor kojim se preuzima obveza da se kasnije sklopi drugi, glavni ugovor.

<sup>44</sup> Ugovor u kojem ponudilac veže sklapanje ugovora uz prihvaćanje svih uvjeta sadržanih u formularu koji predlaže i ne pristaje ni na kakvu izmjenu.

<sup>45</sup> Uzance br. 104, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>46</sup> Uzance br. 109, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).



gostu ugovoreni apartman najkasnije do 15 h na dan zaključenja ugovora. Ugostitelj je dužan predati i ugovorenu opremu i namještaj u apartmanu kako bi gost nesmetano to mogao koristiti i uživati. Uz apartman i opremu, ugostitelj mora osigurati i nesmetanu uporabu objekata i uređaja (dječja i sportska igrališta, bazeni) koji su namijenjeni zajedničkoj upotrebi svih gostiju u apartmanskome naselju. Prilikom predaje apartmana na uporabu gost potpisuje listu inventara i prestankom ugovora gost je dužan vratiti apartman u stanju u kojem ga je i primio na početku uporabe.<sup>47</sup> Akcesorne usluge koje ugostitelj pruža gostu variraju prema kategoriji i vrsti apartmana. Ugostitelj treba omogućiti upotrebu svih uređaja, opreme i objekata koje gosti zajednički koriste i pritom se misli na parkiralište, restoracije, barove, trgovine, sportske terene, igrališta i bazene. Također, jedna od obveza ugostitelja je skrbiti o osobi gosta i čuvati njegove stvari. Obveza o skrbi osobe gosta nalazi opravdanje u tome da se zaštiti osobnost gosta kako bi gost imao potrebne preduvjete za uporabu smještaja i akcesornih ugostiteljskih usluga. Usluge koje gost koristi (usluga smještaja i druge akcesorne usluge) ne smiju biti izvor opasnosti za njegov fizički i psihički integritet. Prema Gorencu i Šmidu (1999), ugostitelj nije dužan „čuvati i bdjeti“ nad gostom, već je dovoljno da poduzme normalne mjere pažnje. Uz to, ugostitelj ima i obvezu čuvanja stvari gosta, pa tako prema članku 724. stavku 1. Zakona ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari koje su gosti donijeli u njihove objekte. Kako ugostitelj ima obveze, tako i gost ima neke obveze koje je dužan ispuniti. Gost ima obvezu plaćanja cijene apartmana, obvezu korištenja apartmana pažnjom „dobrog domaćina“ te obvezu vratiti apartman u istom stanju u kojem ga je i primio. Osnovna obveza svakoga gosta je platiti ugostitelju cijenu za smještaj u turističkom apartmanu. Cijena se plaća prije uporabe apartmana i dogovorena je ugovorom. Ako je gost imao rezervaciju apartmana (sklopljeni predugovor) te plaćeni predugovor, kod plaćanja se taj iznos odbija od ukupne cijene. Ugostitelj može ponuditi gostu akcesorne usluge koje treba gost posebno naručiti i platiti prema cjeniku. Gost je dužan koristiti apartman pažnjom „dobrog domaćina“. Među negativne obveze gosta koje ne smije učiniti spada unošenje namještaja u apartman, pravljenje bilo kakvih preinaka na namještaju, korištenje većeg broja osoba od kapaciteta apartmana, pružanje ugostiteljskih usluga u smještajnom prostoru ili korištenje u druge svrhe različite od onih utvrđenih ugovorom ili obavljanje

---

<sup>47</sup> Uzance br. 110, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

bilo kakve aktivnosti koja šteti normama zajedničkog života, morala, pristojnosti i javnog reda u apartmanu koji je gost dobio na upotrebu.<sup>48</sup> Po prestanku ugovora, gost je dužan vratiti apartman koji je koristio u onom stanju u kojem ga je i primio. Prema Gorencu i Šmidu (1999), gost ne odgovara za pogoršanja i promjene u apartmanu do kojih je došlo redovitom i normalnom upotrebom apartmana. Za štete koje su nastale neodgovarajućom upotrebom apartmana, gost je dužan obeštećenje ugostitelju.

#### **3.5.4. Prestanak ugovora**

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima može prestati u nekoliko slučajeva, a to je najčešće uslijed promijenjenih okolnosti, više sile, sporazumom strana, poništenjem ugovora i raskidom. Kod prestanka ugovora o smještaju u turističkim apartmanima, primjenjuju se opća pravila obveznog prava, ali kod raskida ugovora uzance imaju posebnosti vezane za naknadu štete. Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor ako gost ne ispunjava obveze te je dužan vratiti gostu 50 % od cijene, a ostalih 50 % zadržava za naknadu štete.<sup>49</sup> Prema Gorencu i Šmidu (1999), ugovor o smještaju u turističkim apartmanima jest ugovor koji se zaključuje na određeno vrijeme, s točnom naznakom početnog i završnog roka. Prema tome, ugovor prestaje samim protekom vremena i za to nije potrebna nikakva izjava volje ugostitelja. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa na određeno vrijeme i ako gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena, ugostitelj zadržava naplaćeni i neiskorišteni dio cijene apartmana.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Uzance br. 111, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>49</sup> Uzance br. 114, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

<sup>50</sup> Uzance br. 109, Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).

## **4. Ugovori između putničkih agencija i izravnoga korisnika usluga**

Ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju ubrajaju se među ugovore između putničkih agencija i izravnih korisnika usluga. Ugovori između putničkih agencija i izravnoga korisnika usluga nazivamo, kao i ostale skupine turističkih ugovora (ugovori između davatelja usluga i izravnih korisnika turističkih usluga te ugovori između davatelja usluga i putničke agencije) turističkim ugovorima u užem smislu jer je sadržaj uvijek turistička usluga. Navedeni ugovori su imenovani ugovori i regulirani su Zakonom, točnije ugovor o organiziranju putovanja reguliran je člancima 881. – 903., a posrednički ugovor reguliran je člancima 904. – 908. istog zakona.

### **4.1. Ugovor o organiziranju putovanja**

Člankom 881. Zakona utvrđeno je da se ugovorom o organiziranju putovanja organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket-aranžman), a putnik se obvezuje platiti mu za to ukupnu (paušalnu) cijenu. Isto tako, pravna osoba koja prodaje paket-aranžman koji je pripremila neka druga osoba smatra se organizatorom putovanja.

#### **4.1.1. Ugovorne strane**

Ugovorne strane kod ugovora o organiziranju putovanju su putnik i organizator putovanja. Prema Gorencu i Šmidu (1999), u ulozi putnika može biti svaka fizička osoba koja koristi usluge organiziranog putovanja, bez obzira na to je li sama zaključila ugovor i platila paušalnu cijenu ili je to za nju učinila neka druga fizička ili pravna osoba. Trgovačko društvo ili trgovac pojedinac mogu biti u ulozi organizatora putovanja, ali samo ako ispunjavaju uvjete određene posebnim propisima za obavljanje djelatnosti pružanja usluga putničke agencije organizatora putovanja i ti propisi se nalaze u člancima 8. – 11. Zakona o turističkoj djelatnosti<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> NN 8/96, 19/96, 76/98.

#### **4.1.2. Bitni sastojci ugovora**

Bitni sastojci ugovora o organiziranju putovanja regulirani su člankom 884. Zakona. Neki od bitnijih sastojaka spomenutih u stavku 4. navedenog članka su da ugovor mora sadržavati tvrtku ili naziv organizatora putovanja, odredište, vrijeme i nadnevak boravka u odredištu, vrsti smještajnog objekta, plan putovanja, cijenu, najmanji broj putnika potreban za organiziranje putovanja, rok u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika i roku u kojem putnik mora iznijeti svoje prigovore u pogledu neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora.

Ugovor o organiziranju putovanja je konsenzualni ugovor. Konsenzualni ugovori nastaju u trenutku kada se strane sporazume o bitnim sastojcima ugovora. Kod takvih ugovora, kada se sklapaju, dovoljan je prihvata ponude za nastajanje ugovora, u ovom slučaju kad putnik ili neka fizička ili pravna osoba u ime putnika prihvati ponudu organizatora.

#### **4.1.3. Obveze i prava ugovaratelja**

Ugovor o organiziranju putovanja je dvostrano obvezni ugovor i iz njega nastaju međusobna prava i obveze ugovornih stranaka.

Organizator putovanja ima osnovnu obavezu organizirati putovanje, brinuti se o pravima i interesima putnika te pružiti im obavijesti i ugovorene usluge. Člankom 885. Zakona propisano je da je organizator putovanja dužan putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđene ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti. U slučaju nekih promjena, organizator putovanja dužan je putnika obavijestiti u razumnom roku, u obliku dostupnom putniku, o mjestu međuodredišta, izmjeni prijevoznog sredstva, imenu i prezimenu, adresi i broju telefona mjesnog zastupnika organizatora putovanja ili, ako ga nema, osobe kojoj se putnik može obratiti u slučaju poteškoća ili odgovorne osobe u slučaju putovanja maloljetnika te mogućnosti sklapanja ugovora o osiguranju. Prema članku 887. Zakona, organizator smije obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika priopćiti trećim osobama samo s odobrenjem putnika ili na zahtjev nadležnog tijela javne vlasti.

Putnik ima obavezu organizatoru putovanja platiti cijenu koja je ugovorena za predviđeno putovanje i u vrijeme koje je ugovoreno između organizatora i putnika. Uz plaćanje,

putnik je isto tako dužan, na zahtjev organizatora putovanja, pravodobno dostaviti sve podatke koji su potrebni pri organizaciji putovanja kao što je pribavljanje prijevoznih karata, za rezervaciju smještaja te isprave koje su potrebne za prelazak preko granice. U članku 898. Zakona stoji da je putnik 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 u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prema članku 899. Zakona, ako je putnik spriječen započeti ugovoreno putovanje, putnik može odrediti drugu osobu da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama ako ta osoba udovoljava posebnim zahtjevima predviđenim za ugovoreno putovanje i ako o tome pravodobno obavijesti organizatora putovanja.

#### **4.1.4. Prestanak ugovora**

Ugovor o organiziranju putovanja može prestati sporazumom strana, poništenjem i raskidom. Putnik može u svakom trenutku potpuno ili djelomično raskinuti ugovor. Ako putnik raskine ugovor u razumnom roku koji se određuje s obzirom na vrstu aranžmana, organizator putovanja ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. U slučaju nepravodobnog raskida ugovora, organizator putovanja može od putnika zahtijevati naknadu u određenom postotku ugovorene cijene koja mora biti ekonomski opravdana. Prema članku 901. Zakona, ako putnik zbog neizbježnih okolnosti mora raskinuti ugovor, organizator putovanja ima pravo samo na naknadu troškova.

U članku 902. Zakona stoji da organizator putovanja može raskinuti ugovor, potpuno ili djelomično, bez obveze naknade štete putniku, ako prije ili za vrijeme ispunjavanja ugovora nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti<sup>52</sup>, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile za njega opravdan razlog da ugovor ne sklopi. Otkaz organizatora je pravodoban ako je putnik obaviješten najmanje pet dana prije početka putovanja.

#### **4.2. Posrednički ugovor o putovanju**

U slučaju teškoća koje se pojave kod same realizacije putovanja, putnik se može obratiti putničkoj agenciji i u dogovoru s njima izraziti sve želje i zahtjeve koje ima u vezi

---

<sup>52</sup> Primjerice, u slučaju unutrašnjih nemira, štrajkova, epidemije ili elementarne nepogode u zemlji u koju je organizirano putovanje.

putovanja, a putnička agencija u njegovo ime i za njegov račun organizira putovanje tako da dogovori sve s davateljima turističkih usluga kao što su prijevoznik, hotelijer i ostali davatelji turističkih usluga. Time putnik i putnička agencija sklapaju posrednički ugovor o putovanju.

U članku 904. Zakona, propisano je da se posredničkim ugovorom o putovanju posrednik obvezuje sklopiti, u ime i za račun putnika, bilo ugovor o organiziranju putovanja, bilo ugovor o izvršenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak, a putnik se obvezuje za to platiti naknadu.

Prema članku 908. Zakona određeno je da se odredbe zakona koje se odnose na ugovor o organiziranju putovanja na odgovarajući način primjenjuju i na posrednički ugovor o putovanju, osim ako nije drugačije određeno.

#### **4.2.1. Ugovorne strane**

Ugovorne strane posredničkog ugovora o putovanju su putnik i posrednik putovanja, odnosno turistička agencija. Kao i u prethodnom ugovoru o organiziranju putovanja, u ulozi putnika može biti svaka fizička osoba koja koristi usluge organiziranog putovanja, bez obzira na to je li sama zaključila ugovor ili je to za nju učinila neka druga fizička ili pravna osoba. U ulozi posrednika putovanja može biti trgovačko društvo ili trgovac pojedinac, ali samo ako ispunjavaju uvjete određene posebnim propisima za obavljanje djelatnosti pružanja usluga putničke agencije i ti propisi se nalaze u člancima 8. – 11. Zakona o turističkoj djelatnosti<sup>53</sup>.

#### **4.2.2. Bitni sastojci ugovora**

Prema članku 908. Zakona određeno je da se odredbe zakona koje se odnose na ugovor o organiziranju putovanja na odgovarajući način primjenjuju i na posrednički ugovor o putovanju pa su tako bitni sastojci posredničkog ugovora o putovanju također regulirani člankom 884. Zakona. Neki od najbitnijih sastojaka spomenutih u stavku 4. navedenog članka su da ugovor mora sadržavati tvrtku ili naziv organizatora putovanja, odredište, vrijeme i nadnevak boravka u odredištu, plan putovanja, cijenu i ostale usluge. Prema Gorencu i Šmidu (1999), okvir pravnih poslova i pravnih akata koje putnik može poduzeti

---

<sup>53</sup> NN 8/96, 19/96, 76/98.

preko putničke agencije je vrlo širok i obuhvaća niz imenovanih i neimenovanih ugovora, administrativnih akata kojima je zajednička osobina neka usluga koja omogućuje putovanje ili boravak<sup>54</sup>. Posrednik putovanja je obavezan izdati potvrdu nakon što su se dvije strane usuglasile i sklopile ugovor.

#### 4.2.3. Obveze i prava ugovaratelja

Sklapanjem posredničkog ugovora o putovanju, posrednik, odnosno putnička agencija i putnik zasnivaju obligacijski odnos iz kojeg proizlaze određena prava i obveze. Posrednik putovanja, odnosno putnička agencija, ima obvezu skrbiti o pravima i interesima putnika, obvezu ispunjenja pravnog posla i obvezu polaganja računa. Prilikom zaključivanja ugovora s posrednikom, putnik je imao na umu da je posrednik sposoban te da ima znanja i mogućnosti pomoću kojih će realizirati putovanje za putnika te štititi putnikove interese. U članku 906. Zakona stoji da ako je putnik nejasan i ako ne dâ potrebne upute, tada je posrednik putovanja dužan preuzeti ulogu informatora i raditi onako kako je u danim prilikama najpovoljnije za putnika. Putnik posredničkim ugovorom ovlašćuje posrednika da mu pribavi određene usluge koje će putniku omogućiti putovanje ili boravak. Posrednik obavlja razne pravne poslove koji ovise o vrsti usluge koju putnik traži. Djelatnost posrednika sastoji se u obavljanju i zaključivanju pravnih poslova u ime i za račun putnika i pritom mora zaštititi i brinuti se za interes putnika. Posrednik je dužan dati sve informacije putniku o postupcima, aktivnostima i promjenama ako do njih dođe. Putnik mora znati koje pravne poslove je sklopio posrednik, njihov sadržaj i kojem davaocu usluge se treba obratiti tijekom putovanja, također, posrednik mu je dužan predati svu dokumentaciju koja se odnosi na pravne poslove koje mu je pribavio.

Posrednik ima prava, tj. putnik obveze pa tako putnik ima obvezu suradnje s posrednikom putovanja, obvezu snošenja troškova koje ima posrednik prilikom organiziranja putovanja i obvezu isplate nagrade. Putnik je, na zahtjev posrednika, dužan dostaviti istinite i potrebne osobne podatke koji su potrebni za pribavljanje prijevoznih karata, rezerviranje smještaja i prijelaz granica. Kod posredničkog ugovora o putovanju, posrednik ulaže svoje znanje i trud dok putnik ima obvezu plaćanja svih troškova koji se javljaju prilikom realizacije putovanja. Prema Gorencu i Šmidu (1999), putnik je dužan

---

<sup>54</sup> To su najčešće ugovor o prijevozu putnika, ugovor o rezervaciji hotela, ugovor o zakupu automobila, sportske opreme i sl.

snositi troškove koji nastaju posredniku oko obavljanja povjerenoga pravnoga posla, tzv. „troškove dosjea“<sup>55</sup>. Po ispunjenom posredničkom ugovoru o putovanju, posrednik putovanja polaže putniku račun o svim primljenim svotama. Osnovna obveza putnika koja proizlazi iz posredničkog ugovora jest isplata naknade posredniku putovanja. Posredniku putovanja pripada naknada za obavljene poslove, tj. za njegovo profesionalno znanje i njegov rezultat koji se očituje u zaključenju ugovora o pružanju usluga s davaocima usluga u ime i za račun putnika. Naknada je određena ugovorom, tarifom posrednika koji je realizirao putovanje ili trgovačkim običajima<sup>56</sup>.

#### **4.2.4. Prestanak ugovora**

Posrednički ugovor o putovanju može prestati ispunjenjem, sporazumom strana, poništenjem i raskidom. Putnik može u svakom trenutku potpuno ili djelomično raskinuti ugovor. Ako putnik raskine ugovor u razumnom roku koji se određuje s obzirom na vrstu aranžmana, posrednik putovanja ima pravo na naknadu troškova („dosje troškova“<sup>57</sup>). Sukladno članku 901. stavku 4. Zakona, ako putnik zbog neizbježnih okolnosti mora raskinuti ugovor, organizator putovanja ima pravo samo na naknadu troškova. Prema Gorencu i Šmidu (1999), pitanje odgovornosti posrednika putovanja postavlja se u situaciji neispunjenja ili nepravilnog ispunjenja obveza preuzetih prema putniku, dakle, posrednik je odgovoran temeljem posredničkog ugovora ako ne ispuni svoje obveze bez obzira na kompleksnost usluga koje putnik traži.

---

<sup>55</sup> U „troškove dosjea“ obično ulaze troškovi telefona, korespondencije i sl.

<sup>56</sup> Trgovački običaji predstavljaju poslovnu praksu koja je široko rasprostranjena i prihvaćena u pojedinoj trgovačkoj branši.

<sup>57</sup> Troškovi telefona, korespondencije i sl.



## 5. Ugovori usko povezani s pružanjem turističkih usluga

U ugovore vezane za pružanje turističkih usluga ubrajaju se ugovor o prijevozu i ugovor o osiguranju. Prema Gorencu i Šmidu (1999), to su prateći ugovori i odnose se na usluge u turizmu, a djelomično i sami imaju značenje turističkih usluga i vrlo često ih, u sklopu svoje djelatnosti, nude i sklapaju turističke organizacije.

### 5.1. Ugovor o prijevozu

Prema članku 661. Zakona, ugovorom o prijevozu, prijevoznik se obvezuje prevesti na određeno mjesto neku osobu ili stvar, a putnik odnosno pošiljatelj obvezuje se za to mu platiti određenu naknadu. Postoje dvije vrste ugovora o prijevozu, a to su ugovor o prijevozu stvari i ugovor o prijevozu osoba. Ovdje će biti objašnjen ugovor o prijevozu osoba.

Ugovor o prijevozu osoba je imenovani, konsenzualni, dvostrano obvezni i naplatni ugovor. Ovaj ugovor reguliran je općim odredbama ugovora o prijevozu, člancima 661. – 665. Zakona i člancima 694. – 698. ugovora o prijevozu osoba istog zakona te propisima iz drugih zakona kao što su Pomorski zakonik<sup>58</sup>, Zakon o plovidbi i lukama unutarnjih voda<sup>59</sup>, Zakon o prijevozu u cestovnom prometu<sup>60</sup>, Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu<sup>61</sup> i Zakon o zračnom prometu<sup>62</sup>.

Sukladno članku 694. Zakona, ugovorom o prijevozu osoba, prijevoznik je dužan prijevoz osoba izvršiti sigurno onim prijevoznim sredstvom koje je određeno ugovorom o prijevozu i uz uvjete udobnosti i higijene koji se prema vrsti prijevoznog sredstva i udaljenosti puta smatraju nužnim i to vrijedi i za međunarodni i unutarnji prijevoz.

Postoje različita pravila za pojedine vrste prijevoza, pa tako postoje i različite vrste ugovora o prijevozu putnika. Tako, postoji ugovor o prijevozu putnika u cestovnom prometu, ugovor o prijevozu putnika željeznicom, ugovor o prijevozu putnika u pomorskoj i unutrašnjoj plovidbi i ugovor o prijevozu putnika u zračnoj plovidbi.

---

<sup>58</sup> Pomorski zakonik (NN 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13, 28/15).

<sup>59</sup> Zakon o plovidbi i lukama unutarnjih voda (NN 109/07, 132/07, 51/13, 152/14).

<sup>60</sup> Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (NN 82/13).

<sup>61</sup> Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN 87/96).

<sup>62</sup> Zakon o zračnom prometu (NN 69/09, 14/11, 84/11, 127/13, 92/14, 78/15).

### **5.1.1. Ugovorne strane**

Prema Gorencu i Šmidu (1999), strane ugovora o prijevozu osoba jesu prijevoznik i po pravilu putnik, ali kao moguća strana ugovora o prijevozu pojavljuje se često i naručitelj prijevoza (redovito putnička agencija). Prijevoznik može biti ugovorni i stvarni prijevoznik i ta se razlika posebno očituje kod pomorskog, riječnog i zračnog prometa. Putnik je osoba koja se prevozi prijevoznim sredstvom i koja na temelju ugovora ima pravo na prijevoz. Naručitelj prijevoza je još jedna moguća strana ugovora o prijevozu osoba. Naručitelj prijevoza je osoba koja s prijevoznikom u svoje ime, a za račun putnika, sklapa ugovor o prijevozu putnika.

### **5.1.2. Bitni sastojci ugovora**

Bitni sastojci ugovora o prijevozu osoba su prevoznina odnosno cijena, datum putovanja, vrijeme prijevoza i put, tj. polazište i odredište. Prevoznina je cijena koju putnik plaća, a vrijeme prijevoza je vrijeme potrebno da putnik ugovorenim prijevozom dođe od polazišta do željenog odredišta. Prema Gorencu i Šmidu (1999), ugovor o prijevozu osoba se u praksi sklapa tako da putnik prihvaća bez dopuna i izmjena ponudu ugovora koja je unaprijed utvrđena propisima i općim uvjetima prijevoznika, pa je ugovor o prijevozu osoba klasičan primjer adhezijskog ugovora. Ugovor je sklopljen kad su se obje strane sporazumjele o bitnim sastojcima i obično se sklapa plaćanjem prevoznine, odnosno cijene i po pravilu prijevoznikovim izdavanjem karte putniku.

### **5.1.3. Obveze i prava ugovaratelja**

Obveze prijevoznika sastoje se od prijevoza putnika, pružanja mjesta putniku za koje je platio prijevoz, odgovornosti za eventualna zakašnjenja, odgovornosti za sigurnost putnika te odgovornosti za prtljagu i ostale stvari predane na prijevoz. U članku 694. Zakona stoji da je prijevoznik obavezan prijevoz osoba obaviti prijevoznim sredstvom koje je utvrđeno ugovorom o prijevozu i uz to, prijevoz se mora obaviti sigurno, udobno i uz higijenu koja se smatra nužnom prema vrsti prijevoznog sredstva i udaljenosti puta. Prema članku 695. Zakona, prijevoznik je dužan dati putniku ono mjesto i u onom prijevoznom sredstvu kako je ugovoreno. Prema Gorencu i Šmidu (1999), u zračnom prijevozu i prijevozu morem ili unutrašnjim vodama po prirodi stvari prijevoznik je obavezan prodati samo onoliko voznih karata koliko ima mjesta u prijevoznom sredstvu

zbog udobnosti i higijene putnika, ali prije svega, zbog sigurnosti. Sukladno stavku 2. članka 696. Zakona, prijevoznik odgovara za štetu koju putnik pretrpi zbog zakašnjenja, osim ako je do zakašnjenja došlo iz uzroka koji nije mogao otkloniti ni pažnjom dobrog stručnjaka. Odgovornost prijevoznika za sigurnost putnika regulirana je člankom 697. Zakona. Iz tih odredaba stoji da je prijevoznik odgovoran za sigurnost putnika od početka do završetka prijevoza, uključujući vrijeme ulaznja i izlaza iz vozila. Prijevoznik se može osloboditi odgovornosti jedino ako dokaže da je šteta prouzročena krivnjom putnika ili stranim uzorkom koji se nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Sukladno članku 698. stavku 1. Zakona, prijevoznik je dužan primiti na prijevoz prtljagu i ostale stvari i prevesti je u isto vrijeme kad i putnika i predati mu je nakon završetka prijevoza.

Gorenc i Šmid (1999) u svojoj knjizi navode da je glavna obveza putnika platiti cijenu prijevoza i naknadu za prijevoz prtljage ako je ona odvojena radi odvojenog prijevoza (registrirana prtljaga). Putnik je dužan putnu kartu koju dobije čuvati do kraja putovanja i pokazati je ovlaštenom kontroloru. Isto tako, putnik je dužan poštovati pravila sigurnosti i ostala pravila koja propisuje prijevoznik te putnik odgovara za svu štetu koju nanese prijevozniku u prometnim sredstvima, uređajima i prostorijama svojom krivnjom. Kod međunarodnih putovanja i prometa, putnik je obvezan poštovati propise upravnih organa i imati potrebne isprave za prelazak granica, u smislu osobe i u pogledu njegove registrirane i ručne prtljage.

#### **5.1.4. Prestanak ugovora**

Ugovori o prijevozu osoba mogu prestati iz svih razloga kao i ostali ugovori. Ti razlozi su sporazum strana, raskid, smrt fizičke osobe i sl. te se tada primjenjuju opća pravila obveznog prava o prestanku ugovora. Zakon koji uređuje ugovore o prijevozu sadrži poseban oblik prestanka ugovora koji je karakterističan za prijevoz, a to je pravo putnika da odustane od ugovora. Prijevoznik nema pravo odustati od ugovora. Prema članku 694. Zakona, zakonodavstvo poznaje tri vrste odustanka putnika od ugovora o prijevozu, a to su: putnik može odustati od ugovora prije nego što počne njegovo ispunjenje, zatim odustanak putnika kad prijevoz ne počinje u vrijeme određeno ugovorom ili voznim redom i odustanak od ugovora kad prijevoz počne na vrijeme, ali zbog zakašnjenja tijekom prijevoza putnik izgubi vezu za daljnje putovanje. Prema Gorencu i Šmidu

(1999), ovo razlikovanje potrebno je zbog različitosti pravnih posljedica i prava putnika zbog odustanka, odnosno nastanka događaja predviđenih posebnim zakonima.

## **5.2. Ugovor o osiguranju**

Ugovor o osiguranju je imenovani, konsenzualni, naplatni, dvostrano obvezni ugovor s elementima ugovora na sreću (aleatorni element<sup>63</sup>).

Prema članku 921. Zakona, ugovorom o osiguranju, osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja isplatiti osigurninu osiguraniku ili korisniku osiguranja ako nastane osigurani slučaj<sup>64</sup>, a ugovaratelj osiguranja obvezuje se osiguratelju platiti premiju osiguranja.

Kod turističkih putovanja, najčešće se nudi osiguranje od nesretnog slučaja na putovanju, osiguranje od odgovornosti za štete koju neka osoba počini na putovanju, osiguranje za slučaj bolesti na putovanju, osiguranje putne prtljage, osiguranje na povrat troškova ako se turist ne pojavi ili prekine putovanje ili osiguranje od troškova redovnih popravaka i servisa njegova prijevoznog sredstva koje koristi tijekom putovanja. U praksi se često nude paketi osiguranja koji obuhvaćaju više pojedinih osnovnih osiguranja. Smatra se da se danas turisti mogu osigurati od svih tipičnih opasnosti nekog putovanja.

### **5.2.1. Ugovorne strane**

Ugovorne strane kod ugovora o osiguranju su osiguratelj i ugovaratelj osiguranja. Osim njih, mogu se javiti još neke osobe koje mogu imati određena prava i obveze, a to su osiguranik i korisnik osiguranja.

Prema Gorencu i sur. (2012), osiguratelj je osoba koja sklapa ugovor i time se obvezuje da će osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti osigurninu ako nastane osigurani slučaj. Osiguratelj se profesionalno bavi sklapanjem ugovora o osiguranju i obavlja poslovnu djelatnost preuzimanja rizika u slučaju nastupa osiguranog slučaja. Osiguratelj, u suvremenom pravu osiguranja, može isključivo biti samo pravna osoba i to društvo za osiguranje koje je dobilo dozvolu nadležnog nadzornog tijela<sup>65</sup>.

---

<sup>63</sup> Ugovor ovisi o nekom vanjskom i neizvjesnom slučaju.

<sup>64</sup> Člankom 922. st. 1 Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08,78/15) određeno je da je osigurani slučaj događaj prouzročen osiguranim rizikom.

<sup>65</sup> Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

Ugovaratelj osiguranja je osoba koja sklapa ugovor o osiguranju s osigurateljem. Kako navode Gorenc i sur. (2012), ugovaratelj osiguranja može biti svaka pravna i poslovno sposobna fizička osoba. Osoba koja isključivo ima položaj ugovaratelja osiguranja nema pravo na osigurninu, već to pravo mogu imati osiguranik i korisnik osiguranja.

Osiguranik je osoba kojoj je osiguratelj dužan platiti osigurninu. U ugovoru o osiguranju osoba i u ugovoru o osiguranju imovine, pojam osiguranika može označavati različite osobe. U ugovoru o osiguranju imovine osiguranik je i ugovaratelj osiguranja. Kod ugovora o osiguranju imovine, osiguranik mora imati opravdani materijalni interes da se ne dogodi šteta na stvari, tj. da ne nastupi osigurani slučaj (kao primjerice vlasnik stvari). U ugovoru o osiguranju osobe, osiguranik i ugovaratelj osiguranja ne moraju biti ista osoba, za razliku od ugovora o osiguranju imovine. Prema članku 970. stavku 1. Zakona kod ugovora o osiguranju, osiguranik može biti i sam ugovaratelj osiguranja, ali osiguranik može biti i neka treća osoba.

Korisnik osiguranja je osoba koja ima koristi iz ugovora o osiguranju i on nikada nije strana u ugovoru o osiguranju, za razliku od ugovaratelja osiguranja. Prema Gorencu i sur. (2012), korisnik osiguranja može biti fizička ili pravna osoba kojoj je osiguratelj, u slučaju nastupa osiguranog slučaja, obvezan isplatiti osigurninu.

### **5.2.2. Bitni sastojci ugovora**

Bitni sastojci ugovora o osiguranju, prema članku 926. stavku 1. Zakona su ugovorne strane, osigurana osoba, odnosno osigurana stvar ili drugi predmet osiguranja, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja i vrijeme pokrića, iznos osiguranja ili da je osiguranje neograničeno, zatim premija ili doprinos (ulog), nadnevak izdavanja police i potpisi ugovornih strana. Ti sastojci su obvezatni i bitni kod ugovora o osiguranju, a mogu biti i nadopunjeni. Ugovor o osiguranju je dogovoren kada osiguranik prihvati ponudu o osiguranju, a kada strane potpišu policu osiguranja, tada je sklopljen ugovor o osiguranju. Kako bi nastao ugovor o osiguranju, stranke se trebaju sporazumjeti o osiguranom

riziku<sup>66</sup>, osiguranom slučaju, predmetu osiguranja<sup>67</sup>, premiji<sup>68</sup> i svoti osiguranja (osigurnini<sup>69</sup>).

### 5.2.3. Obveze i prava ugovaratelja

Obveze osiguratelja kod ugovora o osiguranju su: obveza predati osiguraniku uvjete osiguranja, obveze tijekom trajanja osiguranja, obveza isplata naknade ili osigurane svote (u slučaju nastupanja osiguranog slučaja) te obveza naknade troškova, sprječavanja i spašavanja. Kod sklapanja ugovora, osiguratelj je dužan, prema članka 926. stavku 3. Zakona, izvijestiti osiguranika o uvjetima osiguranja. Ako uvjeti osiguranja nisu otisnuti na polici, osiguratelj je obvezan predati tekst osiguraniku. Dokle god traje ugovoreno osiguranje, osiguratelj je dužan za to vrijeme na niz aktivnosti prema osiguraniku i njegovim interesima, kao što je stvaranje, financiranje i održavanje potrebnih pričuva osiguranja, poduzimanje mjera prevencija radi sprječavanja nastupanja štetnih posljedica i slično. Prema članku 943. stavku 1. Zakona, ako se dogodi osigurani slučaj, osiguratelj je dužan isplatiti osiguraniku svotu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti dulji od četrnaest dana, računajući otkad je osiguratelj dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio.

Osiguranik ima obvezu prijavljivanja okolnosti od značenja za ocjenu rizika, obvezu plaćanja premija osiguranja tijekom trajanja osiguranja, obvezu izvješćivanja o nastupanju osiguranog slučaja i obvezu o sprječavanju nastupanja osiguranog slučaja. Prema članku 931. Zakona, ugovaratelj osiguranja dužan je prijaviti osiguratelju prilikom sklapanja ugovora sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, koje su mu poznate ili mu nisu mogle ostati nepoznate. Ako je osiguranik prešutio ili namjerno netočno prijavio, osiguratelj ima pravo zahtijevati poništenje ugovora. Tijekom trajanja ugovora, osiguranik ima obvezu izvješćivanja osiguratelja o promjenama okolnosti jer se zbog promjenjivih okolnosti može smanjiti ili povećati rizik, a time i premija osiguranja. Sukladno članku 936. Zakona, ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik dužan je platiti premiju osiguranja. Premija se plaća u ugovorenim rokovima, a ako je treba platiti

---

<sup>66</sup> Člankom 922. st. 2 Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 12/11, 78/15) propisano je da rizik obuhvaćen osiguranjem (osigurani rizik) mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranika.

<sup>67</sup> Predmet osiguranja mogu biti osobe, stvari i imovina kod kojih se može ostvariti osigurani rizik.

<sup>68</sup> Određena novčana svota koju osiguranik plaća osiguratelju.

<sup>69</sup> Naknada koju osiguratelj plaća osiguraniku kada nastupi osigurani slučaj.

odjednom, onda se plaća prilikom sklapanja ugovora. Osiguranik je dužan, prema članku 905. stavku 1. Zakona, poduzeti propisane, ugovorene i sve ostale razborite mjere potrebne za sprečavanje nastanka osiguranog slučaja, a ako osigurani slučaj nastupi, dužan je poduzeti sve što je razborito i u njegovoj moći kako bi se ograničile njegove štetne posljedice. Prema članku 941. stavku 1. Zakona, osiguranik je dužan, osim u slučaju osiguranja života, obavijestiti osiguratelja o nastupanju osiguranog slučaja najdalje u roku od tri dana otkad je to saznao.

#### **5.2.4. Prestanak ugovora**

Prema Gorencu i sur. (2012), ugovor o osiguranju može prestati istekom vremena, otkazom, prestankom predmeta osiguranja, raskidom ugovora, stečajem osiguratelja i otkupom vrijednosti police osiguranja života. Ugovor o osiguranju koji je sklopljen na određeno vrijeme prestaje istekom vremena. Ugovor o osiguranju imovine koji je sklopljen na rok dulji od pet godina prestaje otkazom. Ugovor o osiguranju prestaje prestankom predmeta osiguranja u dva slučaja. Prema članku 952. stavku 1. Zakona, ako osigurana stvar ili stvar u vezi s čijom je uporabom sklopljeno osiguranje od odgovornosti propadne za razdoblje osiguranja zbog nekog događaja koji nije predviđen u ugovoru o osiguranju, i tada je osiguratelj dužan vratiti ugovaratelju osiguranja dio premije razmjerno preostalom vremenu trajanja osiguranja. Drugi slučaj kada prestaje ugovor o osiguranju jest nastupom osiguranog slučaja. Raskid ugovora o osiguranju je također moguć i to zbog nekoliko razloga: nenamjernog neprijavlivanja okolnosti od značaja za ocjenu rizika, promjene rizika za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju, neplaćanja premije osiguranja te zbog stečaja ugovaratelja osiguranja. Sukladno članku 947. stavku 2. Zakona, u slučaju stečaja osiguratelja ugovor o osiguranju prestaje nakon isteka trideset dana od otvaranja stečaja.

## 6. Zaključak

Turizam je jedna od najvažnijih gospodarskih grana Republike Hrvatske, isto kao i u mnogim drugim zemljama svijeta. Zbog povećanog broja turista i turističkih kretanja, razvijena su poslovanja i povećan broj turističkih agencija, organizatora putovanja te drugih subjekata na turističkom tržištu. Povećanim brojem putovanja stvara se i veći broj odnosa koji se uspostavljaju između različitih subjekata na turističkom tržištu i putnika odnosno turista te se zbog toga javila potreba da ti odnosi budu regulirani pravnim normama. Potreba da odnosi budu regulirani pravnim normama prvenstveno se pojavila kako bi se izbjegli problemi koji vrlo lako mogu nastati kod putovanja, posebice onih kompleksnih. Isto tako, regulacijom odnosa pravnim normama, osiguran je jednakopravan položaj ugovornih strana te su utvrđena njihova prava i obveze koje proizlaze iz tog odnosa i time se zaštitila slabija strana, tj. putnik.

Turistički ugovori su pravni poslovi kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju turističkih usluga. Ugovori su podijeljeni u četiri skupine, a prve tri skupine ugovora nazivaju se turističkim ugovorima u užem smislu jer je sadržaj tih ugovora uvijek turistička usluga bez obzira na subjekte koji ih sklapaju. Te četiri temeljne skupine čine odnosi između davatelja usluga i izravnih korisnika turističkih usluga, zatim odnosi između putničke agencije i izravnoga korisnika usluga i odnosi između davatelja usluga i putničke agencije i četvrta, posebna skupina ugovora sastoji se od ugovora koji su vezani za pružanje turističkih usluga.

Danas se turistički ugovori, zbog sve intenzivnijeg razvoja turizma i velikog broja različitih turističkih djelatnosti, tretiraju kao ugovori *sui generis*. Tako su široka rasprostranjenost i uporaba ugovora u poslovnoj praksi te potreba za zaštitom ugovornih strana doveli do stvaranja pravnih izvora koji reguliraju ugovore. U Republici Hrvatskoj, turistički ugovori regulirani su Zakonom o obveznim odnosima<sup>70</sup> i poslovnim običajima, tj. Posebnim uzancama u ugostiteljstvu<sup>71</sup>. Turistički ugovori, posebice oni koje zakonodavac nije predvidio, razvili su se u poslovnoj praksi tako da su postali samostalni ugovori autonomnoga turističkog prava<sup>72</sup>. Prednost i korisnost sklapanja turističkih

---

<sup>70</sup> NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15.

<sup>71</sup> NN 16/95, 108/96.

<sup>72</sup> Autonomno pravo sadrži norme koje je samostalno stvorio subjekt prava i te norme moraju biti dopuštene zakonom.



ugovora između ugovornih strana na turističkom tržištu očituje se u jasnim i oblikovanim pravima i obvezama ugovornih strana čime se postigla pravna sigurnost. Ugostitelj i gost odnosno putnik su na taj način sigurni da će se sve raditi po pravilima struke i da će planiranje, realizacija i samo putovanje biti vrhunski odrađeno na obostrano zadovoljstvo obje ugovornih strana.

## 7. Literatura

1. Gorenc, V.; Šmid, V. (1999). Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb, Školska knjiga.
2. Gorenc, V.; Mandarić, A.; Poković, D.; Šmid, V. (1996). Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom. Zagreb, RRIF plus.
3. Gorenc, V.; Kačer, H.; Momčinović, H.; Slakoper, Z.; Vukmir, B.; Belanić, L. (2012). Obvezno pravo, Posebni dio I. Pojedini ugovori. Zagreb, Novi Informator.
4. Pirjevec, B.; Kesar, O. (2002). Počela turizma. Zagreb, Mikrorad i Ekonomski fakultet Zagreb.
5. Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 16/95, 108/96).
6. Prilog 1. Primjer ugovora o uslugama kampiranja.  
<http://www.kamp-glavotok.hr/upload/pdf/UgovorHR.pdf> (7. 9. 2017.)
7. Prilog 2. Primjer posredničkog ugovora o putovanju.  
<http://www.asistent.me/dw/ugovori/posrednicki-ugovor-o-putovanju.docx> (7. 9. 2017.)
8. Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 78/15).
9. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/15, 121/16).

## Prilozi

Primjer ugovora o uslugama kampiranja

Poduzeće za ugostiteljstvo i turizam "Glavotok" d.o.o., Glavotok 4, 51511 Malinska zastupano po direktoru Sanjinu Barbaliću (dalje u tekstu: Davalac usluga) s jedne strane, (dalje u tekstu: Korisnik usluga) s druge strane zaključili su sljedeći:

### UGOVOR O PRUŽANJU USLUGA KAMPIRANJA / \_\_\_\_\_

Članak 1.

Davalac usluga pruža u kampu "Glavotok" smještaj za jednu kamp kućicu (br. šasije: ) na smještajnoj jedinici za vrijeme od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_.

Članak 2.

Ugovorna cijena određuje se prema sljedećim kriterijima:

A/. za razdoblje od 19.04.2013. do 06.10.2013. (dalje u tekstu: ljetovanje) - u iznosu od 15.680,00 kuna u što je uključeno:

- mjesto za kamp kućicu do ukupno 60 m<sup>2</sup> koristive površine u zoni 2 (polja B, C, E, F, G, K);
- 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 31.01.2013., uz popust od 5% ili podmiriti ugovoreni iznos plaćanjem u obrocima i to:

a/ prvi obrok do \_\_\_\_\_ - ½ iznosa za ljetovanje b/ drugi obrok do \_\_\_\_\_ - 1/2 iznosa za ljetovanje

Ako gost neprekidno 5 godina boravi u kampu Glavotok 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 Glavotok 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 obavezuje plaćati prema važećem cjeniku. Plaćanje se vrši na račun Erste & Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, broj računa 2402006-1100393750 /sa pozivom na broj: ime i prezime nositelja paušala i broj kamp jedinice/ ili na recepciji kampa.

U slučaju kašnjenja sa rokovima plaćanja, Davalac usluga ima pravo obračunati kamatu na dospjele nepodmirene obveze. U slučaju nepodmirenja obveza istekom ovog Ugovora,

Davalac 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 posljedice 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 "Glavotok" 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 Davalac 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 Davalac 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. ovog Ugovora.

#### Članak 13.

U slučaju nesporazuma stranke će se nastojati dogovoriti mirnim putem, a za eventualne sporove određuje se nadležnost Suda sjedišta Davaoca usluga.

Ovaj Ugovor sastavljen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka stranka dobiva po 1 (jedan) ovjeren primjerak.

Davalac usluga:

Korisnik usluga:

**Po ovlasti direktora**

**Glavotok, \_\_\_\_\_**

**Sanjina Barbalića**

Milena Dunato-Dombaj

Primjer posredničkog ugovora o putovanju

Ugovor sklopljen između posrednika \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: posrednik) i putnika \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: putnik) dana \_\_\_\_\_, u \_\_\_\_\_

## POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU

### Članak 1.

Posrednik se obvezuje da u ime i za račun putnika sklopi ugovor o Organiziranju putovanja s organizatorom putovanja u \_\_\_\_\_ i to od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_, u trajanju od \_\_\_\_\_ dana, a putnik se obvezuje da mu za to plati naknadu.

### Članak 2.

Posrednik može izdati potvrdu o putovanju tek kada sklopi ugovor o Organiziranju putovanja s organizatorom putovanja.

Posrednik se obvezuje izdati putniku potvrdu o putovanju, s općim sadržajem iste, koja pored podataka koji se odnose na putovanje i oznake i adrese organizatora putovanja mora sadržavati i oznaku i adresu posrednika, kao i podatak da on nastupa u tom svojstvu.

### Članak 3.

Posrednik je dužan izvršiti povjereni nalog kako to zahtijevaju pravila struke, a kod samog izvršenja naloga posrednik putovanja je dužan pridržavati se pravovremeno dobivenih instrukcija putnika u pogledu smještaja, prijevoza, davatelja usluga, vremena, mjesta i načina korištenja usluga. Ako putnik ne da potrebne instrukcije, posrednik je dužan raditi na način koji je u danim prilikama najpogodniji za putnika.

Ako dane instrukcije od strane putnika po mišljenju posrednika putovanja ne bi bile u interesu putnika, dužan je na to skrenuti pažnju putniku i zatražiti nove instrukcije.

### Članak 4.

Putnik se obvezuje posredniku pri sklapanju ovog ugovora platiti iznos od \_\_\_\_\_ (slovima: \_\_\_\_\_ kuna).

### Članak 5.

Posrednik je dužan savjesno izvršiti izbor trećih osoba koje trebaju obaviti usluge predviđene ugovorom i odgovara putniku za njihov izbor.

Izuzetno od odredbe stava 1. ovog člana posrednik će biti odgovoran putniku za svu štetu nastalu povredom obveza iz sklopljenog ugovora, ako je prilikom sklapanja ugovora bio nesavjestan u njihovu izboru.

## Članak 6.

Na ovaj ugovor adekvatno se primjenjuju odredbe ugovora o Organiziranju putovanja, ako nisu u suprotnosti sa odredbama ovog Ugovora.

## Članak 7.

Za sve što nije ovim ugovorom predviđeno primjenjivati će se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

## Članak 8.

U slučaju spora strane su ugovorile da je nadležan sud u \_\_\_\_\_.

## Članak 9.

Ovaj ugovor je sastavljen u \_\_\_\_\_ primjeraka od kojih svaka strana zadržava po \_\_\_\_\_ primjerka.

Posrednik

Putnik