Ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog povrede ugovora o alotmanu

Kaić, Dajana

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:616183

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Image not found or type unknown

Repository / Repozitorij:

Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

DAJANA KAIĆ

UGOVORNA ODGOVORNOST TURISTIČKE AGENCIJE ZA ŠTETU ZBOG POVREDE UGOVORA O ALOTMANU

Završni rad

Pula, 2018.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

DAJANA KAIĆ

UGOVORNA ODGOVORNOST TURISTIČKE AGENCIJE ZA ŠTETU ZBOG POVREDE UGOVORA O ALOTMANU

Završni rad

JMBAG: 4089-E, redoviti student

Studijski smjer: Turizam

Predmet: Pravo u turizmu

Mentor: dr.sc. Oliver Radolović

Pula, rujan 2018.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana _____, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera _____ ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

_____

U Puli, _____, _____ godine

IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, _____ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom _____ _____ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

_____

SADRŽAJ

1. UVOD 2
2. OPĆE NAPOMENE O TURISTIČKIM UGOVORIMA 4
2.1. Turistički ugovori 5
2.2. Skupine turističkih ugovora 6
3. UGOVOR O ALOTMANU 7
3.1. Pojam i značajke ugovora o alotmanu 8
3.2. Ugovorne strane i predmet ugovora o alotmanu 9
3.3. Oblik ugovora 11
3.4. Pravna narav ugovora o alotmanu 12
3.5. Vrste ugovora o alotmanu 13
3.6. Zaključenje ugovora 16
4. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE U ALOTMANSKOM UGOVORU 18
4.1. Obveze obavješćivanja 19
4.2. Obveze pridržavanja ugovorenih cijena 22
4.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga 23
4.4. Obveza izdavanja posebne pisane isprave 25
5. OBVEZE UGOSTITELJA U ALOTMANSKOM UGOVORU 27
5.1. Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenih kapaciteta 28
5.2. Obveza jednakog postupanja 30
5.3. Obveza pridržavanja cijena alotmanskog ugovora 31
5.4. Obveza plaćanja provizije 32
5.5. Obveze izvješćivanja agencije o promjenama 34
6. UGOVORNA ODGOVORNOST TURISTIČKE AGENCIJE ZA POVREDU ALOTMANSKOG UGOVORA 34
6.1. Povreda obveze izvješćivanja ugostitelja 35
6.2. Povreda obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje 35
6.2.1. Nepravodobni otkaz smještaja u pansion 36
6.2.2. Zakašnjenje u dolasku i nedolazak gosta 37
6.2.3. Sobe dane na uporabu drugim gostima 37
6.3. Povreda obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge 38
6.4. Povreda obveze pridržavanja ugovorenih cijena 38
6.5. Povreda obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera) 39

7. POLOŽAJ GOSTA KOD UGOVORA O ALOTMANU 39
8. ZAKLJUČAK 41
LITERATURA 42
SAŽETAK 43
SUMMARY 44

1. UVOD

Tema ovog završnog rada je ugovorna odgovornost turističke agencije u alotmanskom ugovoru. Ugovor o alotmanu, odnosno ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, smatra se jednim od najčešćih ugovora između putničke agencije i davatelja usluga u današnje vrijeme, a sama činjenica kako se bilježi sve veći porast turizma u svijetu, također se pridaje sve veći značaj i važnost ugovoru. Ugovori reguliraju i uređuju poslovne odnose te su temelj sigurnog i uspješnog poslovanja. Alotmanski ugovor reguliran je Zakonom o obveznim odnosima, a ugovorne strane jesu turistička agencija i ugostitelj, kroz rad će se detaljnije pojasniti uloge i obveze tih dviju ugovornih strana. Za potrebe izrade rada koristila se stručna literatura u kojima je definirana tematika navedenog rada, znanstvene metode koje su korištene jesu metoda analize i sinteze te metoda deskripcije. Svrha rada je upoznavanje s pojmom i karakteristikama ugovora o alotmanu, način na koji ugovor funkcionira i kako se primjenjuje, te što se podrazumijeva pod pravima i obvezama koje su pravno uređene. Cilj rada je objasniti obilježja, ulogu i pravnu narav navedenog ugovora u turizmu s naglaskom na odgovornost turističke agencije kao ugovorne strane, te prikazati učinke sklapanja ugovora o alotmanu kao i njegovu važnost u turističkom poslovanju. Tematika ovog rada podijeljena je i prezentirana kroz osam poglavlja. U prvom poglavlju naveden je predmet rada, formulirani su cilj i svrha istraživanja, znanstvene metode koje su korištene pri pisanju te je pojašnjena struktura poglavlja. U drugom poglavlju iznesene su opće napomene o turističkim ugovorima, uvjeti sklapanja ugovora, definiran je pojam turističkih ugovora te su navedene skupine odnosno vrste turističkih ugovora. Treće poglavlje nosi naziv Ugovor o alotmanu, definiran je pojam i objašnjene su značajke ugovora o alotmanu, navode se ugovorne strane i predmet ugovora o alotmanu, opisuje se oblik i sadržaj ugovora, pravna narav alotmanskog ugovora, potom su definirane vrste ugovora, postupak zaključenja te odustanak od ugovora. Četvrto poglavlje prikazuje obveze turističke agencije pri sklapanju ugovora o alotmanu, a pod tim obvezama podrazumijeva se obavješćivanje ugostitelja o popunjavanju ili nemogućnosti popunjavanja ugovorenih kapaciteta, obveza pridržavanja ugovorenih cijena, obveza plaćanja ugostiteljskih usluga i obveza izdavanja posebne pisane isprave – vouchera. U petom poglavlju navedene su i objašnjene sljedeće obveze

ugostitelja: obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata, obveza jednakog postupanja prema alotmanskim i izravnim gostima, obveza zabrane povećanja cijene alotmanskih usluga, obveza plaćanja naknade (provizije) i obveza izvješćivanja agencije o promjenama. U šestom poglavlju detaljnije se piše i razrađuje o odgovornosti turističke agencije u slučaju povrede alotmanskog ugovora. Sedmo poglavlje nosi naziv Položaj gosta kod ugovora o alotmanu. Tu se govori o pravima i obvezama gosta sukladno ugovoru te zaštiti prava i interesa gosta u provedbi ugovora. U osmom poglavlju naveden je zaključak završnog rada, dok se na kraju rada ističe popis literature.

2. OPĆE NAPOMENE O TURISTIČKIM UGOVORIMA

Ugovor se definira kao dvostrani pravni odnos koji nastaje suglasnim očitovanjem volje najmanje dviju strana, pri čemu se volja za sklapanje ugovora može izjaviti riječima, uobičajenim znacima ili drugim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti o njezinu postojanju. Sklapanje valjanog ugovora nije moguće ako nisu prisutni sljedeći čimbenici:

1) ugovorne strane
2) izjava volje
3) dopustiv i moguć predmet obveze činidbe
4) osnova
5) oblik[1]

Smatra se da ugovor nastaje u trenutku kada su se strane sporazumjele „o bitnim sastojcima ugovora“. Zakon o obveznim odnosima ne daje definiciju bitnih sastojaka, već samo navodi opću normu o nužnosti postojanja suglasnosti oko bitnih sastojaka, te ako su se o njima suugovaratelji sporazumjeli, a sporedne točke (nebitne) ostavili za kasnije, ugovor se smatra sklopljenim.

U masovnom turizmu sve su istaknutiji subjekti koji se pojavljuju između turista i davatelja usluge, kao što su agenti, posrednici, zastupnici, organizatori itd. koji obavljaju poslove koordinacije i organizacije u turističkom gospodarstvu. Te poslove oni sklapaju u ime i za račun putnika, ili u svoje ime za račun putnika, ali i sami izravno obavljaju turističke usluge u svoje ime i za svoj račun što se sve temelji na obveznopravnim ugovorima. Zakonodavci ne uređuju ili samo djelomično uređuju materiju međusobnih odnosa u pružanju turističkih usluga, tj. ugovore u turizmu, stoga je poslovni svijet prinuđen sam pronalaziti rješenja pomoću kojih u obliku uzanci, poslovnih običaja, općih uvjeta, standardnih i adhezijskih ugovora, i poštujući profesionalnu etiku, izgrađuje autonomno pravo u kojem su se razvili i pojedini tipizirani ugovori.[2]

[1] V. Gorenc, *Zakon o obveznim odnosima s komentarom*, Zagreb, RRiF, 1998., str. 29.
[2] V. Gorenc i V. Šmid, *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 8.

Temeljni izvori našeg prava u području ugovora u turizmu jesu:

1) Zakon o obveznim odnosima
2) Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti
3) Posebne uzance o ugostiteljstvu

2.1. Turistički ugovori

Glavni nosioci pravnih poslova u turizmu jesu turističke (putničke) agencije bilo da naručuju ili izvršavaju pojedine usluge odnosno obavljaju plaćanja u robnom i nerobnom prometu. Tako se turisti (putnici) obraćaju organizacijama koje neposredno zaključuju ugovore s raznim davaocima usluga (hotelijerima, prijevoznicima i dr.) ili, vremenom i same, organiziraju putovanja i boravke, što posebno pogoduje turistima oslobađajući ih svake brige samostalnog organiziranja putovanja i komplikacija u vezi s novčanim transakcijama.[3]

U poslovnoj praksi na području prometovanja turističkim i ugostiteljskim uslugama pojavljuju se dva tipa ugovora koji se u pravnoj terminologiji nazivaju:

1) standardni ugovor- pretpostavlja da se do utvrđivanja bitnih sadržaja ugovora dolazi u procesu dogovaranja stranka
2) adhezijski ugovor- jedna strana, obično davatelj usluga ili organizator putovanja, definira bitne uvjete ugovora, a druga strana može ih prihvatiti ili odbiti[4]

Pravni odnosi koji se uspostavljaju u domeni pružanja turističkih usluga mogu biti trodimenzionalni, i to: odnosi između korisnika turističkih usluga (turista, putnika) i turističkih agencija, odnosi između davaoca turističkih usluga (hotela, motela, ugostiteljskih organizacija udruženog rada i dr.) i turističkih agencija i odnosi između davaoca turističkih usluga i korisnika turističkih usluga.

Turistički ugovori definiraju se kao pravni poslovi kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju turističkih usluga, pri čemu se turistička organizacija obvezuje da korisniku

[3] S. Sušić, *Turističko pravo*, Šibenik, Štampa, 1985., str. 65.
[4] A. Dulčić, *Turističke agencije, poslovanje i menadžment*, Split, EKOKON d.o.o., 2005., str. 242.

turističke usluge pruži ugovorenu vrstu turističke usluge, a korisnik turističke usluge se obvezuje da za izvršenu ugovorenu turističku uslugu plati turističkoj organizaciji ugovorenu naknadu.[5]

2.2. Skupine turističkih ugovora

U prometu turističkih i ugostiteljskih usluga izdvajaju se sljedeće četiri temeljne skupine ugovora:

1) Ugovori koji reguliraju odnose između korisnika usluga (potrošača, putnika, turiste ili gosta) i raznih davatelja usluga koji svoje poslovne odnose uspostavljaju izravno , tj. bez sudjelovanja posrednika, agencije
2) Ugovori koji reguliraju odnose između turističke agencije i korisnika usluga (potrošača, putnika, turista ili gosta). Ovi ugovori važni su u poslovnoj praksi agencija a poznati su kao: posrednički ugovor o putovanju i ugovor o organiziranju putovanja
3) Ugovori koji reguliraju odnose ugostitelja, davatelja usluga i turističke agencije. Tu su predmet ugovaranja razne usluge, pa se i stvaraju različiti odnosi s agentom koji sudjeluje u njihovoj realizaciji. U praksi su najčešće zastupljeni: agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o angažiranju hotelskih kapaciteta ili ugovor o alotmanu
4) Posebna skupina ugovora koja je vezana uz pružanje turističkih usluga, a to su: ugovor o prijevozu osoba, ugovor o osiguranju te ugovor o franšizingu i timesharing.

Sukladno temi završnog rada u nastavku se navodi detaljnija obrada ugovora o alotmanu koji regulira odnose davatelja usluga i turističke agencije.

[5] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 8.

3. UGOVOR O ALOTMANU

U suvremenoj industriji putovanja, putnik sve teže savladava poslove oko pribavljanja potrebnih usluga putovanja, boravaka i smještaja. Tu se javljaju problemi nedovoljne informiranosti, zatim teškoće oko korespondencije itd. Sve to zbunjuje potencijalnog putnika i upućuje ga na traženje usluga od profesionalca kao što su putničke agencije. Tako asistencija i savjet agencije postaju nezamjenjivi, posebno ako se putuje u inozemstvo, gdje putnik može naići na brojne i gotovo nesavladive teškoće koje izviru iz nepoznavanja jezika, običaja i neznanja brojnih carinskih, sanitarnih, deviznih, graničnih i drugih administrativnih propisa. Putovanja postaju sve češća i složenija, a putnici radi vlastite sigurnosti i racionalizacije sve češće prepuštaju realizaciju svojih želja turističkoj agenciji. Da bi agencija mogla realizirati organizirana putovanja ili turistički aranžman, nužno je da s različitim gospodarskim subjektima koji proizvode ugostiteljske usluge smještaja, prehrane i točenja pića (u hotelima, apartmanima, kampovima, restoranima i sl.) prethodno uspostavi određene poslovne odnose. Ti odnosi pravno-tehnički se uređuju prvenstveno putem posebne vrste ugovora tzv. ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta ili ugovora o alotmanu. Ugovor o alotmanu uređen je Zakonom o obveznim odnosima od Članka 909. do Članka 920.[6]

U usporednoj praksi i teoriji u upotrebi je više naziva koji su uglavnom opisani kao hotelijerski ugovor koji se odnosi na putnike u skupini, hotelijerski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odredbe o kontingentima, ugovor o kontingentu soba (njem. Zimmer-Kontigent) i sl. tek se u novije vrijeme počeo rabiti naziv alotman (allotment – izvorno riječ francuskog podrijetla, njem. Allotmentvertrag, ali je u naš jezik došla iz engleskog jezika), koji je usvojio i naš zakonodavac uz opisni naziv „ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem“.

Ugovor o alotmanu bio je reguliran Posebnim uzancama u ugostiteljstvu gdje je bio neimenovani ugovor te donošenjem Zakona o obveznim odnosima postaje imenovanim.

[6] A. Dulčić, op.cit., str. 275.

Ovim ugovorom regulirana su sva prava i obveze obveznih strana kao i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.[7]

3.1. Pojam i značajke ugovora o alotmanu

Ugovorom o alotmanu ugostitelj se obvezuje tijekom određenog ugovorenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu naknadu (proviziju), a agencija se obvezuje nastojati popuniti ugovorene kapacitete ili izvijestiti ugostitelja u utvrđenim rokovima da to ne može učiniti, te ugostitelju platiti cijenu pruženih usluga. Ugovor o alotmanu sklapa se u svrhu ostvarenja ugovora o organiziranju putovanja te s njime čini par, kao što se na posrednički ugovor o putovanju redovito nadovezuje agencijski ugovor o hotelskim uslugama koji čine drugi par ugovora kojima se preko putničke agencije gost dovodi hotelijeru. Njime putnička agencija osigurava smještaj za svoje klijente-sudionike organiziranog putovanja, sukladno tome može se reći kako je ugovor o alotmanu u funkciji ugovora o organiziranju putovanja. Sklapa se između putničke agencije i ugostitelja, a ugovorenim ugostiteljskim uslugama koristi se putnik-gost, koji prema putničkoj agenciji ima pravo na ispunjenje ugostiteljskih usluga na temelju ugovora o organiziranju putovanja, a prema ugostitelju na temelju ugovora o alotmanu, koji agencija sklapa u korist gosta. Ugovorne strane same određuju o vremenu trajanja ugovora. Vrijeme trajanja ugovora je uobičajeno jedna zimska ili ljetna sezona, ovisno o destinaciji u kojoj se nalazi smještajni objekt. Ako vrijeme trajanja ugovorne strane nisu same odredile, Članak 909. Stavka 2 kaže da su kapaciteti stavljeni na raspolaganje na jednu godinu. Ugostitelj u pravilu nikada ne daje sve kapacitete na raspolaganje, dio kapaciteta uvijek ostavlja za izravne goste. Onaj dio koji daje na raspolaganje i sklapa o njima ugovor o alotmanu, sklapa s više agencija kako bi povećao mogućnost popunjenja istih. Ugovor o alotmanu je tipičan, imenovani i samostalan ugovor te jedna ugovorna cjelina u kojoj nastaju obveze i prava kako između ugovornih stranaka (agencija-ugostitelj), tako i između ugovornih stranaka i trećih-gostiju. Iako su ugovorne stranke

[7] V. Gorenc, *Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)*, Pravo i porezi, 2011., str.36.

agencija i ugostitelj, on ugovorene usluge ne pruža agenciji već upućenom gostu. Gost je korisnik usluge i ima položaj osobe ovlaštene primiti ispunjenje ugovorenih obveza smještaja, prehrane i sl. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije. Kako gost nije ugovorna stranka, to je njegov položaj (zapravo njegova zaštita) u tom ugovoru posebno zaštićen kako samim ZOO-om, tako i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i ostalim poslovnim običajima u ugostiteljstvu. Prema svojim obilježjima, osim što je imenovan i formalan, ugovor o alotmanu je konsenzualan, dvostrano obvezan i naplatni ugovor.[8]

3.2. Ugovorne strane i predmet ugovora o alotmanu

Suugovaratelji, odnosno ugovorne strane kod ugovora o alotmanu su turistička agencija i hotelijer. Zakon o obveznim odnosima ne definira pojam ugostitelja odnosno turističke agencije, već su definicije tih pojmova sadržane u posebnim zakonima koji uređuju odnosna pravna područja. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, turistička agencija je trgovačko društvo odnosno trgovac pojedinac ili obrtnik koji pružaju usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista. Da bi trgovačko društvo odnosno trgovac pojedinac ili obrtnik mogli obavljati usluge u turizmu, moraju biti upisani u sudski odnosno obrtni registar, sukladno posebnim propisima i registrirani za obavljanje djelatnosti usluga u turizmu. Ugostitelj kao pružatelj usluge smještaja, sukladno članku 3. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, može biti trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik, taksativno navedene ustanove i udruge ali i fizičke osobe, a jedini uvjet koji zakon postavlja jest ispunjavanje uvjeta za obavljanje ugostiteljske djelatnosti.[9]

U ugovoru o raspolaganju ugostiteljskim smještajem se pod pojmom ugostitelj podrazumijevaju svi oni objekti koji nude usluge smještaja. Pod takvim objektima se smatraju objekti iz skupine hotela (hoteli, hotel baština, turističko naselje, aparthoteli,

[8] V. Gorenc et.al., *Komentar Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb, Narodne Novine, 2014., str. 1410.
[9] D. Deković, *Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu)*, IUS-INFO, 2012.

pansioni itd.), također se mogu nuditi usluge smještaja i u smještajnim objektima koji nisu u skupini hotela kao što su kampovi, planinski domovi, hosteli itd.

Kada su obje strane hrvatski rezidenti, na ugovor o alotmanu primjenjuje se naše pravo, a ako je jedna strana inozemac - po pravilu biti inozemna putnička agencija jer smo mi receptivna zemlja, gdje će hotelijer biti tuzemac – naše pravo će se primijeniti ako su ga strane ugovorile, odnosno ako do njegove primjene dođe primjenom kolizijskih normi međunarodnoga privatnog prava. Kad je jedna strana inozemac, na ugovor će se primjenjivati ponajprije odredbe samog ugovora, a na odnose koji nisu uređeni ugovorom neizravno Code of Practice (Kodeks poslovanja). Ako su neke odredbe protivne nacionalnim zakonima, neće se primjenjivati. (čl.6.Kodeksa).

Iako su ugovorne strane agencija i ugostitelj (hotelijer), ugostitelj ugovorene usluge ne pruža agenciji, nego gostu. On koristi uslugu i ima položaj ovlaštene osobe primiti ispunjenje ugovornih usluga smještaja, prehrane i sl. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije. Dok traje pregovaranje obje strane moraju biti oprezne i izričito naglasiti da se radi o upitu, a ne ponudi, odnosno odgovoru ili informaciji na upit, a ne o prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen. Na takve mogućnosti upućuje i Uzanca 95, st. 2, prema kojoj, ako agencija ili hotelijer imaju opće uvjete poslovanja, a oni nisu sadržani u obrascu ugovora, niti se ugovor na njih poziva, svejedno će činiti sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bila s njim na drugi način upoznata. U praksi kada strane prvi put sklapaju ugovor o alotmanu uručuju se opći uvjeti poslovanja prije sklapanja ugovora ili prilikom sklapanja. Ako dođe do promjene općih uvjeta poslovanja, obično ih strane nakon donošenja dostave svojim ugovornim partnerima. Od iznimnog je značenja da obrasci budu pravno i jezično oblikovani, osobito u smislu pravnog položaja i prava i obveza strana, jer se praktično ugovor sklapa prema predloženom obrascu uz malobrojne dopune ili izmjene.

Predmet ugovora su usluge smještaja i ugostiteljske usluge. Posebne uzance u ugostiteljstvu posebno ne definiraju predmet ugovora o alotmanu, ali kod ugovora o hotelskim uslugama navode kako je predmet ugovora usluga smještaja, pansiona ili polupansiona. Sve usluge moraju odgovarati standardima koje se očekuju od kategorije

objekta ugostitelja i pružene pod istim uvjetima pod kojima se pružaju i direktnim gostima ugostitelja. Ugovaranje posebnih pogodnosti obično je vezano uz posebnu vrstu alotmana, alotmana s garancijom punjenja. Ovom vrstom alotmana nastoji se pospješiti animacija gostiju u određenom hotelu gdje je obveza provođenja animacije na strani agencije koja u tu svrhu angažira animatora, dok je obveza hotelijera pružanje besplatnog smještaja za animatore. Kada je ugovorom predviđeno korištenje posebnih pogodnosti tada i te pogodnosti, zajedno sa smještajem i uslugom ishrane, čine jedan nedjeljiv predmet ugovora i predstavljaju bitan sastojak ugovora o alotmanu.[10]

3.3. Oblik ugovora

Ugovor o alotmanu mora biti sklopljen u pisanom obliku, što znači da nedostatak pisanog oblika čini ugovor ništetnim. Kako stranke u pravilu nemaju sjedište u istome mjestu, pogotovo ne u međunarodnom ugovoru, to se ugovor smatra sklopljenim tek kada hotelijer prihvati upućeni zahtjev. Prihvat mora biti u obliku pisanog dokumenta (pisma, brzojava, teleprintera, kompjutora i sl.), mora se izričito odnositi na primljeni zahtjev, a mora sadržavati i cijene naručenih usluga. Redovito se ugovor o alotmanu sklapa na obrascu putničke agencije ili hotelijera.[11]

Ugovor o alotmanu treba sadržavati sljedeće elemente:

1) ugovorne stranke
2) vremenski period rezervacije
3) raspodjela rezervacija u određenom vremenskom periodu (detalji o sobama)
4) cijene usluga prema sezonama (glavna,pred,poslije sezone); u okviru perioda rezervacije
5) specijalni uvjeti (povlaštene cijene; besplatne usluge)
6) uvjeti plaćanja usluga, rokovi i eventualne garancije

[10] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 140.
[11] V. Gorenc, op.cit., str. 1413.

7) obavještavanje o toku prodaje hotelskih usluga (stanje rezervacije-booking-a)
8) zadnji rok za potvrdu izvršenja ugovora
9) raspored poslanih i potvrđenih rezervacija
10) zadnji rok za slanje rooming lista
11) naknade za nekorištenje hotelskih usluga od strane putničke agencije
12) naknade za neizvršenje ili nepotpuno izvršenje ugovora od strane hotelijera
13) način (oblici) plaćanja[12]

3.4. Pravna narav ugovora o alotmanu

Zakonom o obveznim odnosima izbjegnuti su problemi glede pravne prirode ugovora. Naše pravo ga je prije definiralo kao atipičan i neimenovan ugovor kojim su agencija i hotelijer preuzimali različita prava i obveze, koji su imali značajke raznih imenovanih ugovora, pa su autori u njemu vidjeli oblik komisijskog ugovora, ugovora u korist trećeg, ugovora o djelu, ugovora o zakupu hotelijerskih kapaciteta i sl., ili mješovitog ugovora, kao kombinacije konsenzualnog, dvostrano pravnog, naplatnog i formalnog ugovora. Po njegovu trajanju ubrajamo ga u trajne ugovore sa sukcesivnim činidbama. Obično se sklapa za razdoblje od jedne sezone (ljetne, zimske). Ako strane nisu ugovorom predvidjele njegovo trajanje, smatra se da su ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje za jednu godinu. Ubrajamo ga u skupinu ugovora o pružanju usluga. Glede opsega obvezatnosti strana tog ugovora, time što se hotelijer „obvezuje“ staviti na raspolaganje određeni broj ležajeva, „dati“ ugostiteljske usluge gostu, a agencija se obvezuje samo „nastojati“ popuniti kapacitete, nije narušeno načelo ekvivalencije obveza, jer se te obveze strana razlikuju od obveza kod drugih obveznopravnih ugovora. Obveza agencije da popuni kapacitete ne ovisi samo o uloženom trudu agencije nego i o nepredvidivim oscilacijama turističke potražnje, pa agencija u trenutku sklapanja ugovora ne zna hoće li i u kojem opsegu moći ispuniti svoju obvezu popunjavanja u trenutku dospjelosti obveze. Zbog te specifične neizvjesnosti i nepredvidivosti mogućnosti ispunjenja ugovorne obveze, poslovna praksa obvezuje agenciju jedino na „nastojanje“ popuniti ugovorene kapacitete, a ne i na „popunjavanje“, a to je potvrdio i naš

[12] S. Sušić, op.cit., str. 131.

zakonodavac. Ekvivalencija u obvezama strana izražava se i u obvezi agencije da pravodobno izvijesti hotelijera u ugovorenim rokovima kako nije u mogućnosti popuniti kapacitete. Ako pak strane žele čvrstu obvezu agencije na popunjavanje kapaciteta hotelijera, mogu to posebno ugovoriti.[13]

3.5. Vrste ugovora o alotmanu

U poslovnoj praksi najčešće dominiraju dva oblika ugovora o alotmanu:

1) alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora – obični alotman
2) alotman s jamstvom punjenja – alotman „puno za prazno“

Turistička agencija ugovorom o alotmanu ima obvezu nastojanja popunjavanja ugovorenih smještajnih kapaciteta. Radi velikih oscilacija na turističkom tržištu i raznih čimbenika koji mogu utjecati na turističku potražnju poput loših vremenskih uvjeta i sl., turistička agencija ne može u potpunosti garantirati da će uspjeti popuniti ugovorene kapacitete te iz toga proizlazi da je njezina dužnost samo u nastojanju popunjavanja ugovorenih smještajnih kapaciteta, što znači da su ove dvije ugovorne strane u neravnopravnom odnosu budući da odustanak agencije od ugovora može prouzročiti štetu kod ugostitelja.

Postoji i alternativa običnom ugovoru o alotmanu u kojem agencija nema pravo na odustanak od ugovora i u kojem ugostitelj ima pojačanu sigurnost o popunjavanju ugovorenih smještajni kapaciteta, a to je alotman s jamstvom punjenja.

Alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora - obični alotman

Članak 919. Zakona o obveznim odnosima odnosi se na alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora:

1) Turistička agencija može privremeno odustati od korištenja ugovorenog smještaja a da time ne raskine ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, niti da

[13] V. Gorenc, op.cit., str. 1412.

odgovara ugostitelju za štetu, ako u ugovorenom roku pošalje ugostitelju obavijest o odustanku od korištenja.

2) Ako rok obavijesti o odustanku nije određen ugovorom, utvrđuje se na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu.
3) U slučaju da obavijest o odustanku ne bude poslana u predviđenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete.
4) Turistička agencija može odustati od ugovora u cijelosti bez obveze da naknadi štetu, ako obavijest o odustanku pošalje u ugovorenom roku[14]

U članku 919. naglašeno je pravo turističke agencije na privremeni i na potpuni odustanak od raspolaganja ugostiteljskim kapacitetima. Velika je razlika između ta dva pojma. U prvoj stavci se pravo turističke agencije na odustanak od ugovora odnosni na privremen odustanak od korištenja ugovorenih kapaciteta, što znači da ugovor i dalje traje, odnosno da nije raskinut. Što nije slučaj u četvrtoj stavci prema kojoj može u cijelosti odustati od ugovora, što znači da se ugovor time raskida. Jedina obveza turističke agencije pri tome je da na vrijeme obavijesti ugostitelja o tome kako ne bi snosila nanesenu štetu ugostitelju. Rok obavijesti o privremenom odustanku određuje se ugovorom, a nema li o tome ugovorne odredbe, rok se utvrđuje na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu. Ovo pravo ne vrijedi, čak i ako je u ugovorenom roku obavijestila ugostitelja, ako se utvrdi da je turistička agencija zloupotrijebila svoje pravo na odustanak od ugovora, u tom slučaju je dužna nadoknaditi određenu štetu ugostitelju.

Alotman s jamstvom punjenja - alotman "puno za prazno"

Klauzula „puno za prazno“, eng. „take or pay“ clause, „take or pay“ contracts je ugovorna klauzula odnosno ugovor koji sadrži klauzulu kojom se jedna ugovorna strana, prodavatelj obvezuje da će drugoj ugovornoj strani, kupcu nabaviti ugovornu količinu neke robe ili da će biti spremna izvršiti neku uslugu, dok se druga ugovorna strana obvezuje platiti ugovorenu količinu robe ili ugovorene usluge, bez obzira na to je li roba preuzeta odnosno je li usluga izvršena.

[14] Zakon o obveznim odnosima, čl. 919.

Većina je takvih ugovora o alotmanu s garancijom punjenja koji se sklapaju uz neto cijenu. Pri povećanoj turističkoj potražnji, posebice zbog interesa gostiju za određene objekte i područja, hotelijer je u položaju zahtijevati pojačanu obvezu agencije u popunjenju njegovih kapaciteta, a i agenciji neće biti teško prihvatiti takvu obvezu zbog povoljnije tržišne konjunkture.

Ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja tzv. „puno za prazno“ je ugovor u kojem je agencija dužna isplatiti naknadu ugostitelju za nepopunjenje ugovorenih kapaciteta. Kao što je obveza ugostitelja staviti na raspolaganje ugovoren broj kapaciteta, tako je i ugovorom s jamstvom punjenja agencija preuzela obvezu da će popuniti ugovorene kapacitete.

ZOO, Članak 920.

1) Ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem može se predvidjeti posebna obveza turističke agencije da popuni ugovoreni ugostiteljski smještaj (puno za prazno).
2) Ako u tom slučaju ne popuni ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je platiti ugostitelju naknadu po neiskorištenom ležaju, odnosno drugoj smještajnoj jedinici i danu.
3) Turistička agencija nema tada pravo pravodobnom obaviješću otkazati ugovor, ni djelomično ni u cijelosti[15]

Kod ovog oblika ugovora turistička agencija nema pravo na obavješćivanje ugostitelja o odustanku ugovora tj. nema pravnog učinka čak i ako pošalje obavijest o nepopunjenju, dakle ostaje odgovorna za neispunjenje svoje obveze. To čini glavnu razliku ovog i običnog ugovora o alotmanu.

Ako agencija ne uspije ispuniti svoju ugovornu obvezu i ne popuni ugovorene kapacitete je dužna pokriti štetu ugostitelju. Iznos naknade koju će agencija biti dužna isplatiti je

[15] Zakon obveznim odnosima, čl. 920.

unaprijed određena ugovorom. Šteta se zaračunava po danu, ležaju i ostalim uslugama vezanima uz isti, obično 50-75% vrijednosti neiskorištenih usluga.

3.6. Zaključenje ugovora

Zaključenju ugovora o alotmanu prethodi upućivanje poziva da se učini ponuda koja u stvari predstavlja unaprijed izrađene planove ili programe putovanja, u kojima se navode ugostiteljske i druge usluge koje turistička agencija nudi potencijalnoj klijenteli (putnicima), i potom osigura izvršenje ugovora o organiziranju putovanja, pa je uobičajeno da se turističke agencije krajem sezone obraćaju velikom broju ugostitelja, zahtijevajući rezervaciju određenog broja kreveta, s ili bez prehrane u ugostiteljskom objektu, za određeni vremenski period. Na tiskanim formularima agencije, upitnicima daju se upiti u vezi s: opisom ugostiteljskog objekta (najčešće hotela), specifikacijom ponuđenih usluga, cijenom smještaja odnosno pansiona za predsezonu ili glavnu ili post-sezonu, kao i s drugim eventualnim klauzulama što sve skupa čini ponudu agencije, a ugostitelj (hotelijer) ispunjava ove „upitnike“ i potpisane vraća agenciji, kojim se momentom ugovor o alotmanu smatra zaključen. Navedeni formulari najčešće nisu uniformirani, jer obično svaka agencija ima svoj formular koji se razlikuje od formulara drugih agencija, te se otuda ugovori o alotmanu razlikuju među sobom po svojim odredbama. Navedeno ima za posljedicu da stranke nisu regulirale brojna pitanja, pa se u takvim slučajevima poseže za primjenom nacionalnih i međunarodnih uzanci i poslovnih običaja u turističkom prometu. Nerijetko i sami hotelijeri, krajem i početkom godine, šalju agencijama informativne materijale koji sadrže informacije o objektu, cijeni usluga i drugim elementima zamjenjujući „upitnike“ agencija. Pokušaji unificiranja formulara koji se koriste za zaključivanje ugovora o alotmanu nisu dobili širu primjenu na međunarodnom planu. Ugovor o alotmanu se smatra zaključenim onog trenutka kada ugovorne stranke (turistička agencija i ugostitelj) stave svoj potpis na pismenu ispravu na kojoj je sastavljen ugovor o alotmanu. Pismena forma je, dakle, konstitutivni element ugovora.[16]

[16] S. Sušić, op.cit., str. 134.

3.7. Odustanak od ugovora

Hotelijerska konvencija izričito zahtjeva da svaki zahtjev za raskidanje mora biti izvršen pismeno, naročito mora biti naveden datum kada je putnička agencija poslala taj raskid odnosno otkaz. Ugovorne strane unose u ugovor obično klauzulu kojom utanačuju pismenu formu u slučaju privremenog ili potpunog odustanka turističke agencije od ugovora. Mogućnost odustanka od ugovora je realnost s kojom stranke trebaju računati, bilo da turistička agencija odustane od svojih organiziranja putovanja, bilo da to učine putnici, u kojem slučaju agencija nije u mogućnosti uputiti ugostitelju putnike. Moguća je i takva situacija da agencija ne odustane od ugovora ali nema poslovni interes uputiti ugostitelju putnike. Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obavještavanje davaoca usluge o toku popune smještajnih kapaciteta. Posebne uzance u ugostiteljstvu predviđaju u svim onim slučajevima gdje ugovorom nije drukčije određeno, da je turistička agencija dužna početi obavještavati davaoca usluge o toku popune angažiranih kapaciteta najmanje dva mjeseca prije početka izvršenja ugovora o alotmanu i nastaviti o tome slati obavještenja svakih 30 dana. Uzance, nadalje, propisuju da se rok obavještenja za odustanak od korištenja angažiranih kapaciteta može utvrditi određenim brojem dana prije dolaska svake grupe i određenim danom za sve grupe. Rokovi za odustanak su 14 dana prije dolaska grupe u sezoni, međusezoni i posezoni, a 7 dana izvan sezone. Turistička agencija dužna je dostaviti davaocu usluga listu korisnika unutar rokova određenih za odustanak od korištenja kapaciteta. (uz.95.). U navedenim slučajevima ne radi se o odustanku odnosno prestanku ugovora u cjelini već o privremenom odustanku agencije od ugovora za određeni vremenski period. Ugostitelj ima pravo u prethodnom slučaju staviti ugovorene ležajeve na raspolaganje drugoj turističkoj agenciji ili individualnim putnicima. Istekom roka (za koje vrijeme agencija nije koristila ugovorene ležajeve zbog privremenog odustanka). agencija ima pravo popunjavati ugovorene kapacitete, jer se radi o trajnom ugovoru sa sukcesivnim prestacijama. Turistička agencija može u predviđenom roku, odustati od ugovora u cjelini bez da navodi razloge zbog kojih odustaje pa, u skladu s time, nije dužna ni nadoknaditi štetu koju eventualno zbog odustanka trpi ugostitelj. Ako turistička agencija ne informira ugostitelja o svom odustanku u utvrđenom

roku ili uopće ne uputu nikakvo obavještavanje da će popuniti kapacitete odnosno da privremeno ili u cjelini odustaje od ugovora, dužna je ugostitelju nadoknaditi štetu.[17]

4. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE U ALOTMANSKOM UGOVORU

Turističko tržište stalno je u pokretu, prilično je osjetljivo i pod utjecajem raznih oscilacija te popraćeno konstantnim promjenama, novim trendovima, promjenama interesa i preferencija putnika, rastu i padu broja posjetitelja na koji mogu utjecati i razni drugi čimbenici poput dugotrajnih loših vremenskih uvjeta, ratna opasnost itd. S obzirom na to, turistička agencija u redovitom tijeku stvari ne može unaprijed preuzeti čvrstu obvezu na popunjenje svih angažiranih kapaciteta ugostitelja, pa se obično sklapa takav ugovor o alotmanu kod kojeg se agencija obvezuje „nastojati popuniti“ kapacitete ugostitelja. Ako agencija ne skupi dovoljan broj gostiju, unatoč svim svojim nastojanjima, ispunila je svoju obvezu ako je o tome obavijestila ugostitelja. Praktički to znači da kod običnog, redovitog ugovora o alotmanu, turistička agencija bez obzira na to što nije skupila dovoljan broj gostiju za sve angažirane kapacitete, pravodobnim izvješćivanjem ugostitelja stječe pravo poslati samo dio gostiju, odnosno popuniti samo dio angažiranih kapaciteta, nasuprot obvezi ugostitelja da pruži usluge makar i smanjenom broju gostiju uz popunjenje samo dijela ugovorenih kapaciteta. Iako ugostitelj u klasičnom ugovoru o alotmanu nije u ravnopravnom odnosu, postoji i mogućnost sklapanja ugovora s garancijom punjenja, u kojem agencija ima čvrstu obvezu popunjavanja ugovorenih kapaciteta i nema mogućnost odustanka od ugovora. Agencija takvim ugovorom ostvaruje profit na takav način da na korištenje dobiva zakupljene smještajne jedinice po nižim cijenama nego u klasičnom alotmanskom ugovoru. U slučaju nepopunjena ugovorenih kapaciteta, ugostitelj ima pravo na isplatu štete od turističke agencije ako prazne kapacitete nije uspio popuniti drugim gostima. Ako je prazne smještajne jedinice popunio drugim gostima, ima pravo samo na dio odštete.

[17] ibidem, str. 136.

Člancima 911.-914. utvrđene su obveze turističke agencije, a to su:

1) Obveze obavješćivanja
2) Obveza pridržavanja ugovorenih cijena
3) Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga
4) Obveza izdavanja posebne isprave

4.1. Obveze obavješćivanja

Obavijest o korištenju kapaciteta putnička agencija dostavlja ugostitelju prema konačnom stanju prijava putnika u rokovima određenim ugovorom o alotmanu odnosno uzancama ako ugovorom nisu određeni. U praksi se kao obavijest dostavlja lista gostiju, a time da se kapaciteti koji nisu obuhvaćeni tom listom smatraju slobodnim za razdoblje koje određena skupina ima boraviti u ugostiteljskom objektu. Nakon toga putnička agencija ponovno stječe pravo popunjavati angažirane kapacitete. S obzirom na to da turistička agencija ima pravo odustati od ugovora, ako se pridržava ugovorenog roka za obavješćivanje, postoji za ugostitelja velik rizik da smještajne jedinice koje je stavio na raspolaganje ostanu nepopunjene.

ZOO, Članak 911.

1) Turistička agencija dužna je obavješćivati ugostitelja o tijeku popune ugovorenih smještaja.
2) Ako ne može popuniti ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti ugostitelja o tome i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojega ugostitelj može slobodno njime raspolagati.
3) Ugostiteljski smještaj koji u listi gostiju nije označen kao popunjen smatra se slobodnim od dana primitka te liste od strane ugostitelja za razdoblje na koje se lista odnosi.

4) Nakon proteka toga razdoblja turistička agencija ponovno stječe pravo popunjavanja ugovorenog smještaja.[18]

Turistička agencija se obvezuje nastojati popuniti angažirane kapacitete i o njihovu popunjavanju obvezna je izvješćivati hotelijera. Pri tome se razlikuju:

1) okolnosti kad je popunjavanje potpuno i redovito
2) okolnosti kad je popunjavanje nepotpuno[19]

Potpuno popunjavanje

Ako je turistička agencija u mogućnosti popunjavati sve ugovorne kapacitete, dužna je i o tome izvješćivati ugostitelja. Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za izvješćivanje ugostitelja o tijeku popunjavanja njegovih kapaciteta, a ako ugovorom to nije učinjeno, agencija je dužna početi izvješćivati ugostitelja najkasnije dva mjeseca prije početka ugovora o alotmanu te nastaviti slati izvješća svakih trideset dana sukladno Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Zajedno s izvješćem, ali svakako prije dolaska gostiju u ugovorenim ili uobičajenim rokovima, agencija je obvezna poslati ugostitelju listu gostiju (rooming listu) koja sadrži popis putnika, njihov raspored po sobama i popis svih ugovorenih usluga,kako bi se ugostitelj mogao pripremiti za doček gostiju. Lista gostiju je po pravilu ujedno i isprava kojom agencija izvješćuje ugostitelja želi li popuniti sve ili djelomično angažirane kapacitete. Primitkom liste gostiju određen je sadržaj ugovora o alotmanu i agencija je obvezna popuniti ugovorene kapacitete, a ugostitelj pružiti ugovorene usluge.[20]

Nepotpuno popunjavanje

Ne može li turistička agencija popuniti u cijelosti sve angažirane smještajne kapacitete obvezna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima o tome izvijestiti ugostitelja i dostaviti mu listu gostiju, te u izvješću odrediti rok do kojeg ugostitelj može slobodno raspolagati angažiranim kapacitetima. Rok izvješća za odustanak od korištenja angažiranih kapaciteta može se utvrditi ili određenim danom prije dolaska svake skupine ili određenim

[18] Zakon o obveznim odnosima, čl. 911.
[19] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 143.
[20] loc.cit.

danom za sve skupine. Obavijest o neispunjenju angažiranih smještajnih jedinica se smatra djelomičnim ili jednostranim raskidom ugovora.[21]

Drugim riječima, turistička agencija je kriva ako nije na vrijeme ustanovila nemogućnost popunjavanja smještaja i ako nije pravovremeno obavijestila ugostitelja o nemogućnosti popunjavanja istih. Ugostitelj u tom slučaju jedino mora dokazati da ga turistička agencija nije na vrijeme obavijestila i na taj mu način nanijela štetu.

Nije li ugovorom o alotmanu drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja pansiona jesu (Uzanca 83., st. 2. u vezi s Uzancom 100):

1) Za otkaz cijele skupine – 30 dana prije dolaska;
2) Za otkaz do 50% ugovorene skupine – 21 dan prije dolaska;
3) Za otkaz do 25% ugovorene skupine – 14 dana prije dolaska[22]

Ovi otkazi o popunjavanju ugostiteljskih kapaciteta vrijede za objekte koji posluju cijele godine. Za objekte sa sezonskim poslovanjem ovi se rokovi izvan sezone smanjuju i to:

1) Za otkaz cijele skupine smanjuju se na polovicu roka iz t. 1., tj. na 15 dana
2) Za otkaz do 50% ugovorene skupine smanjuju se na 10 dana;
3) Za otkaz do 25% ugovorene skupine smanjuju se na 7 dana.[23]

Ako turistička agencija ne obavijesti ugostitelja o popunjenju ugovorenih smještajnih jedinica rooming listom ili ga ne obavijesti o nemogućnosti popunjenja ugovorenih kapaciteta, ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima koji su ugovorom dani na raspolaganje.

Osim prava korištenja ugovorenih kapaciteta, ugostitelj također ima pravo na naknadu za pretrpljenu štetu ako ga turistička agencija nije pravovremeno obavijestila o neispunjenju kapaciteta i u slučaju nedolaska ili kašnjenja gosta. Hotelijer nema pravo na odštetu ako je nepopunjene kapacitete popunio drugim gostima.

[21] loc.cit.
[22] V. Gorenc, op.cit., str. 38.
[23] loc.cit.

Vezano s obvezom izvješćivanja agencije o popunjavanju kapaciteta postoji i jedno posebno pravilo hotelijera, ako je skupina gostiju zauzela više od 30% ukupnog kapaciteta objekta. Rezervira li agencija usluge smještaja za skupinu gostiju koji bi zauzeli više od 30% ukupnog kapaciteta soba, hotelijer može pismeno u roku od 60 do 30 dana prije nadnevka dolaska skupine izvijestiti agenciju o svojoj nakani raspolagati onim sobama za koje mu ona nije jamčila plaćanje. Radi se zapravo o otkazu hotelijera agenciji rezervacije soba za koje nije dobio garanciju plaćanja, odnosno agencija nije izvršila plaćanje unaprijed. Ujedno je to i jedini slučaj kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama i ugovora o alotmanu kad hotelijer može otkazati već prihvaćenu rezervaciju smještaja. Međutim, preuzme li unutar tog roka putnička agencija jamstvo za plaćanje rezerviranih soba, hotelijer ne može otkazati rezervaciju. Rok od 60 do 30 dana prije dolaska skupine dovoljno je dug da unutar tog roka agencija ispuni postavljeni uvjet odnosno plati predujam, kaparu, garantni polog, predoči bankovnu garanciju i slično.[24]

4.2. Obveze pridržavanja ugovorenih cijena

Putnička agencija i ugostitelj ugovorom o alotmanu ugovaraju cijenu za usluge gostima koje agencija upućuje ugostitelju. Gost ne plaća cijenu ugostitelju nego putničkoj agenciji, a ona plaća ugostitelju. Moglo bi se dogoditi da putnička agencija s ugostiteljem ugovori jednu, a s gostom drugu, veću cijenu od one ugovorene u ugovoru o alotmanu, odnosno utvrđene ugostiteljskim cjenikom, pa bi agencija osim provizije koju joj plaća ugostitelj, što je gospodarski cilj angažiranja agencije, zaradila i na razlici u cijeni, što bi bilo neopravdano povećanje cijene turističkih usluga. Zbog zaštite interesa gostiju i domaćeg ugostitelja, čiji je zajednički interes da se ne naplaćuju skuplje ugostiteljske usluge na taj način da bi korist imala samo agencija, čl.912. Zakona o obveznim odnosima kaže kako turistička agencija ne smije osobama koje šalje u ugostiteljski objekt zaračunavati više cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem ili ugostiteljskim cjenikom. Sve cijene su određene ugovorom o alotmanu. Gost određeni iznos za usluge koje će koristiti plaća turističkoj agenciji,

[24] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 143.

turistička agencija potom isplaćuje ugostitelja i zadržava ugovoreni iznos provizije. Ovaj članak je donesen u svrhu zaštite ugostitelja i gosta, klijenta agencije, budući da gost nije u mogućnost provjeriti cjenik s obzirom na to da usluge plaća turističkoj agenciji. Obvezom pridržavanja ugovorenih cijena se turističkoj agenciji onemogućuje da zarađuje više od ugovorene provizije.[25]

4.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga

ZOO, Članak 913.

1) Ako ugovorom nije drukčije određeno, cijenu ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju turistička agencija poslije njihova izvršenja.
2) Ugostitelj ima pravo zahtijevati plaćanje odgovarajućeg predujma[26]

Cijena ugostiteljskih usluga bitan je sastojak ugovora o alotmanu i o cijeni suugovaratelji moraju postići suglasnost. Strane su slobodne u utvrđivanju cijena usluge, a one su redovito niže od cijena koje ugostitelj naplaćuje za iste usluge izravnim (individualnim) gostima. Visina se utvrđuje po osobi i po danu, obično za pansion ili polupansion, a ponekad odvojeno za smještaj te za usluge prehrane.[27]

Usluge se plaćaju nakon izvršenja pružanja usluga što ugostitelju povećava rizik od nepokrivanja troškova nastalih pružanjem usluga gostima, a koji su ostali nepokriveni radi nemogućnosti plaćanja turističke agencije, osim ako ugostitelj nije zahtijevao neki od ostalih oblika plaćanja unaprijed. Iz tog razloga ugostitelj može zatražiti jedan od oblika plaćanja unaprijed. Iako, glavni razlog zahtijevanja ugostitelja da turistička agencija plati unaprijed dio usluga jest da ako ne ispuni svoju obvezu popunjavanja smještajnih kapaciteta i na taj način nanese štetu ugostitelju, da on ima sigurnost pokrića štete koja mu je nanesena.

[25] V. Gorenc, op.cit., str. 38.
[26] Zakon o obveznim odnosima, čl. 913.
[27] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 146.

Poslovnoj praksi stoje na raspolaganju razna sredstva pojačanja ugovora kako bi ugovaratelji mogli izabrati onaj koji im u danim okolnostima najviše odgovara. Po prirodi stvari to će najprije biti predujam, kapara, jamstveni polog i naknada za rezervaciju.

Predujam (avans) – u općem obveznom pravu predujam je novčana svota koju jedna strana pri sklapanju ili tijekom ispunjenja ugovora daje drugoj na ime djelomičnog ispunjenja svoje ugovorne obveze (Vorschusspflicht, par. 996. BGB-a). Općenito je glavni gospodarski cilj (kauza) plaćanja predujma u tome da se primatelju predujma olakša, a ponekad uopće omogući ispunjenje njegove obveze.

Rezervacijska pristojba – kada hotelijer osim putničkih agencija s kojima stalno posluje želi početi poslovati i s kojom drugom, a nije do kraja siguran u njezinu pouzdanost, u receptivnim turističkim zemljama (posebice u Španjolskoj) počeo se primjenjivati novi institut plaćanja unaprijed prema kojem putnička agencija, ako ne ispuni svoje obveze u slanju gostiju, gubi unaprijed uplaćenu svotu. PU 64. st. 2. utvrđuje da će se rezervacijska pristojba odbiti od konačnog računa za hotelske usluge putničkoj agenciji, a neće se vratiti u slučaju otkaza rezervacije ili nedolaska gosta.

Kapara – novčana svota ili neka druga zamjenjiva stvar koju u trenutku sklapanja ugovora jedna strana daje drugoj kao znak da je ugovor sklopljen i kao sigurnost da će se ugovor ispuniti.

Jamstveni polog - unaprijed plaćena svota koju putnička agencija plaća na ime potpune ili djelomične cijene usluga koje pruža hotelijer, a koja se oduzima od hotelskog računa ili se vraća putničkoj agenciji ako ona pravodobno otkaže agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Gospodarski gledano, jamstveni se polog vraća odnosno uračunava ako putnička agencija ispuni ugovor, a ne vraća se ako ugovor nije pravodobno otkazan. Visinu jamstvenog pologa kao unaprijed plaćene svote na ime dijela naknade (cijene) za usluge hotelijera redovito određuje hotelijer.[28]

[28] V. Gorenc, op.cit., str. 40.

4.4. Obveza izdavanja posebne pisane isprave

Posebna pisana isprava se još naziva i voucher ili turistička uputnica od kojih se voucher najčešće koristi u praksi. Voucher je dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije. Usluge i njihovu maksimalnu vrijednost treba agencija navesti u voucheru. Kopiju vouchera hotelijer može koristiti kao dokument kojim potvrđuje rezervaciju.[29]

ZOO, Članak 914.

1) Turistička agencija dužna je osobama koje šalje na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem izdati posebnu pisanu ispravu.
2) Posebna isprava glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je i sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene.
3) Na temelju posebne isprave obračunavaju se uzajamne tražbine između turističke agencije i ugostitelja[30]

Turistička uputnica je isprava koju izdaje putnička agencija (trasant), kojom se ona obvezuje davatelju usluge (trasatu) da će platiti njegove usluge pružene donositelju – klijentu agencije (remitentu). Turistička djelatnost sastoji se od niza usluga od kojih su usluge prijevoza, noćenja i prehrane najčešće, a druge usluge ne zavise toliko od gospodarskih mogućnosti koliko od estetskih, kulturnih, športskih i drugih sklonosti putnika (posjeti muzejima, razgledavanje povijesnih i drugih znamenitosti, posjeti priredbama raznih vrsta itd.). Turističke se usluge po pravilu plaćaju, pa su mnoge od njih obuhvaćene turističkom uputnicom jer se njima korisnik može poslužiti i u onim primjerima koji nisu prikladni za ostale instrumente negotovinskog plaćanja.[31]

[29] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 149.
[30] Zakon o obveznim odnosima, čl. 914.
[31] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 150.

Zakonodavac je samo odredio da je turistička uputnica pisana isprava, čime je odredio njezin oblik, ali što mora sadržavati neka isprava da bi se mogla smatrati turističkom uputnicom, prepustio je praksi. Poslovna praksa je izgradila, ustalila i unificirala minimalan sadržaj turističke uputnice, bez obzira na to o kojoj se vrsti ili posebnosti radilo. Pisana isprava, da bi se mogla smatrati turističkom uputnicom, mora sadržavati najmanje:

1) Naziv izdavatelja, naručitelja, putniče agencije (trasanta),
2) Naziv davatelja usluga, ugostitelja (trasata),
3) Naznaku korisnika, putnika, gosta (remitenta),
4) Vrstu usluge (usluga noćenja, prijevoza), opseg i vrijeme korištenja usluga,
5) Broj, nadnevak i mjesto izdavanja
6) Potpis izdavatelja, naručitelja (trasanta)[32]

Kombinirajući odredbe ZOO-a, Uzanci i Kodeksa utvrđuje se da turistička uputnica ima sljedeće funkcije:

1) Naručitelj, po pravilu putnička agencija, može turističku agenciju rabiti kao dokument za rezervaciju,
2) Turistička uputnica sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene i specificirane,
3) Turistička uputnica, iako to u njoj nije rečeno, ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga navedenih u toj ispravi,
4) Turistička uputnica je dokaz hotelijeru da je osoba koja tu uputnicu prezentira klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu, odnosno bilo kojeg ugovora temeljem kojeg je ona izdana,
5) Na temelju turističke uputnice obračunavaju se uzajamna potraţivanja između agencije i hotelijera. U turističkoj uputnici navedene su samo usluge, a ne i njihova cijena, a obračunavaju se prema temeljnom ugovoru, odnosno cjeniku hotelijera.[33]

Prednosti turističke uputnice za putnika ogledaju se u tome što ga ona oslobađa nošenja gotovine, putničkih i drugih čekova, kreditnih pisama i sl. te relativno lagano ostvaruje raznovrsne usluge jer zna da će uslugu dobiti prezentacijom papira koji sa sobom nosi.

[32] V. Gorenc, op.cit., str. 1424.
[33] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 150.

Za putničku agenciju je prednost ta što putnik plaća uslugu agenciji u cijelosti ili djelomice i to u pravilu znatno prije nego što primi uslugu, a agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili nakon ispunjene usluge i tako je u mogućnosti obrtati klijentov kapital. Za davatelja usluge prednost je u tome što u trenutku pružanja usluge ili neposredno prije toga zna opseg i kakvoću usluge koju mora pružiti donositelju.

Na temelju prezentacije vouchera davatelj usluge obvezan je honorirati donositelju određenu obvezu označenu na papiru od njegova izdavatelja, a to ustvari odgovara onome što zakonodavac razumijeva pod legitimacijskim papirima. Stoga je turistička uputnica ponajprije legitimacijski papir koji u sebi sadrži i druge funkcije što ga ne čini vrijednosnim papirom, ali ga ne čini ni običnim, nego legitimacijskim papirom sui generis.[34]

5. OBVEZE UGOSTITELJA U ALOTMANSKOM UGOVORU

Kao i kod obveza turističke agencije, i kod obveza ugostitelja pravila koja se primjenjuju djelomično su utvrđena Zakonom o obveznim odnosima te Posebnim uzancima. Sukladno tome, ugostitelj ima pet najvažnijih obveza prema putničkoj agenciji i njezinim „alotmanskim“ gostima.

Člancima 915.-918. utvrđene su obveze ugostitelja, a to su:

1) Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenih kapaciteta,
2) Obveza jednakog postupanja,
3) Obveza pridržavanja ugovorenih cijena,
4) Obveza plaćanja provizije

Važna obveza koja je utvrđena uzancem 96. jest obveza izvješćivanja turističke agencije o promjenama (na objektu, uslugama i izgradnji objekta).

[34] V. Gorenc, op.cit., str. 1118.

5.1. Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenih kapaciteta

Osnovna obveza ugostitelja u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama jest staviti turističkoj agenciji na raspolaganje određene objekte. Ta obveza podijeljena je na stavljanje na raspolaganje dvaju mogućih odrednica pojma objekt:

1) određenog broja ležajeva (broj kreveta u pojedinoj smještajnoj jedinici) ili
2) određenog broja smještajnih jedinica u određenom objektu (soba, apartmana, vila, kamp jedinica itd).

Budući da agencija može jednostavno odustati od ugovorenih smještajnih jedinica, a hotelijer može sklopiti ugovor o alotmanu s nekoliko agencija istodobno, što dovodi do prebukiranja, je zabrana takvih aktivnosti potpuno opravdana. Hotelijeri se često opravdavaju činjenicom da agencije uglavnom čekaju zadnji dan za otkazati rezervaciju ili raskinuti ugovor, nakon čega imaju malo vremena za naći nove goste.[35]

ZOO, Članak 95. regulira obveze na sljedeći način:

1) Ugostitelj preuzima konačnu i neopozivu obvezu da u određenom razdoblju stavi na raspolaganje ugovoreni broj ležaja, odnosno drugih smještajnih jedinica i pruži osobama koje upućuje turistička agencija usluge navedene u posebnoj pisanoj ispravi.
2) Ugostitelj ne može ugovoriti s drugom turističkom agencijom raspolaganje smještajem koji je objekt već sklopljenog ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem.[36]

Ovim ugovorom turistička agencija ne stječe pravo vlasništva ugovorenih smještajnih kapaciteta, odnosno ne radi se o prenošenju vlasništva, već samo pravo da ih koristi, tj. uputi svoje klijente ugostitelju u ugovorenom roku i u kojem će gostima biti osiguran smještaj.

[35] O.Radolović, *Ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost kontrahenata u hrvatskom i usporednom pravu*, Rijeka, Pravni fakultet, 2011., str. 102.
[36] Zakon o obveznim odnosima, čl. 95.

Perfekcijom ugovora o alotmanu ugostitelj preuzima čvrstu obvezu pružiti sve ugovorene usluge i njegov sadržaj ne može jednostrano mijenjati, niti ga privremeno ili u cjelini otkazati. To je razlog da svoje čvrste obveze ugostitelji nastoje isključiti ili smanjiti ili odgovornost prebaciti na agenciju posebnim klauzulama u ugovoru, za slučajeve da putnička agencija ne ispuni svoje obveze, kao što su npr. neplaćanje ugovorenog predujma do određenog roka, propust agencije obavijestiti ugostitelja o opsegu korištenja kapaciteta, odnosno slanja liste gostiju do određenog roka, neplaćanje računa i sl.[37]

S obzirom na to da turistička agencija, ako primijeti da nije u mogućnosti djelomično ili u potpunosti popuniti ugovorene kapacitete, ima pravo odustati od ugovora obavješćivanjem ugostitelja u ugovorenom roku, a ugostitelj nema pravo odustati od ugovora, se može zaključiti da ove dvije strane ugovora nisu ravnopravne. Jedina je iznimka ugovor s jamstvom punjenja u kojem agencija ima čvrstu obvezu popuniti kapacitete, u suprotnom je dužna isplatiti odštetu ugostitelju. Ugostitelj često radi neizvjesnosti hoće li agencija popuniti angažirane kapacitete, sklapa ugovore o alotmanu s više agencija u isto vrijeme za iste kapacitete. Ako agencija s kojima su sklopljeni ugovori pošalju ugovoreni, odnosno pretežni broj gostiju, ugostitelj nije u mogućnosti prihvatiti sve upućene goste. Kako bi spriječio tu negativnu pojavu, zvanu „prebukiranje“, kojom se ne samo nanose neugodnosti gostima nego se šteti ugled ugostitelja i turizma u cjelini, zakonodavac je ugostiteljima zabranio ugovarati s ostalim putničkim agencijama angažiranje kapaciteta koji su već rezervirani na temelju prethodnog ugovora o alotmanu. Ako dođe do prebukiranja, ugostitelj je dužan isplatiti odštetu turističkoj agenciji. Budući da će gost u tom slučaju također pretrpjeti štetu i on ima pravo na naknadu štete. U tom slučaju bi naknadu morala isplatiti turistička agencija budući da je gost klijent agencije. Ako ugostitelj premjesti goste u drugi smještajni objekt, mora to učiniti na način da prvenstveno obavijesti turističku agenciju, zatim je dužan premjestiti cijelu skupinu, a ne samo dio gostiju, te objekt u koji će biti premješteni mora biti iste ili više kategorije, odnosno mora pružati usluge po jednakim standardima kako je to i prvenstveno ugovoreno.

[37] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 152.

5.2. Obveza jednakog postupanja

ZOO, Članak 916.

Ugostitelj je dužan osobama koje uputi turistička agencija pružiti usluge pod istim uvjetima kao i osobama s kojima je neposredno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama.[38]

Ugostitelj je obvezan dati gostu smještaj te pružiti one i onakve usluge kako su opisane u turističkoj uputnici (ili listi gostiju) koje trebaju biti u skladu s alotmanskim ugovorom. Ako usluge navedene u vaucheru nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je obvezan pružiti usluge u granicama raspoloživih kapaciteta. Kada su samo nabrojane usluge, a nije precizirana njihova kakvoća, usluge moraju odgovarati standardima koji se opravdano očekuju od kategorije kojoj pripada ugostiteljski objekt. Pri tome treba imati na umu sve vrste ugovorenih usluga (prehrane, bazene, izlete i sl.), a ne samo smještaj. Kad ugostitelj ne pruži ugovorenu ili uobičajenu (za odgovarajući objekt) kakvoću usluge (npr. ugovorena je soba s balkonom, a ugostitelj smjesti gosta u sobu bez balkona), ugostitelj je obvezan nadoknaditi običnu štetu agenciji ako ju je ona naknadila svom klijentu. Ugostitelj je u mogućnosti i ponuditi premještaj u drugi smještajni objekt istog ili višeg standarda. Ako gost taj prijedlog prihvati, ugostitelj se oslobađa naknade štete i mora samo nadoplatiti dodatne troškove nastale za vrijeme premještaja ali ne i naknadu štete samo zbog te zamjene. Želi li se gost vratiti u prvotno rezervirani hotel kada bude raspoloživih soba, hotelijer ga je dužan primiti i platiti mu troškove prijevoza.[39]

U poslovnoj praksi raširena je pojava da ugostitelj ne daje isti tretman gostima koje prima na temelju ugovora o alotmanu (gdje su cijene obično niže od cjenika, a naplata ne slijedi odmah ili tijekom napuštanja hotela od strane gosta, nego tek obračunom), kao gostima s kojima izravno sklapa ugovor o ugostiteljskim uslugama (veće cijene, naplata odmah). Isto tako ima i slučajeva da se nejednako tretiraju strani i domaći gosti, odnosno gosti iz različitih zemalja. Kako bi se izbjegle takve situacije, naš zakonodavac donio prisilni propis prema kojem je ugostitelj obvezan osobama što ih šalje putnička agencija pružiti usluge u istim uvjetima kao i osobama s kojima je izravno sklopio ugovor o ugostiteljskim

[38] Zakon o obveznim odnosima, čl. 916.
[39] V. Goren i V. Šmid, op.cit., str. 153.

uslugama. Načelo jednakog tretmana utvrđuju i naše Uzance, a za međunarodni ugovor primjenjuju se slična pravila čl.18.Kodeksa.

5.3. Obveza pridržavanja cijena alotmanskog ugovora

Članak 917. ZOO-a utvrđuje obveze pridržavanja ugovorenih cijena alotmanskih usluga.

1) Ugostitelj ne može mijenjati ugovorene cijene ako o tome ne obavijesti turističku agenciju najmanje šest mjeseci unaprijed, osim u slučaju promjene u tečaju razmjene valuta koje utječu na ugovorenu cijenu.
2) Nove cijene mogu se primjenjivati nakon isteka jednoga mjeseca od njihove dostave turističkoj agenciji.
3) Nove cijene neće se primjenjivati na usluge za koje je već dostavljena lista gostiju.
4) U svakom slučaju izmjene cijene nemaju učinak na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio[40]

Već i po načelu savjesnosti i poštenja, ugostitelj nakon sklopljenog ugovora o alotmanu i dogovorenim cijenama, ne može kratko vrijeme prije početka korištenja njegovih kapaciteta bezrazložno povisiti cijene. I putnička agencija i ugostitelj, svaki zbog svojih interesa i ugleda, nastoje ostvariti i međusobno održati solidne i dugotrajne odnose, a jedan od temeljnih čimbenika takvih odnosa je stabilnost cijena. Na domaćem i na međunarodnom tržištu prisutna je stalna promjenjivost cijena, što je još više potencirano promjenama u tečajevima valuta. Uz načelnu odredbu da ugostitelj ne može mijenjati cijene dopuštene su dvije iznimke:

1) ugostitelj može promijeniti cijene, ali o tome mora najmanje šest mjeseci prije početka korištenja usluga izvijestiti agenciju
2) ugostitelj može mijenjati cijene u slučaju promjene u tečaju razmjena valuta koje utječu na ugovorenu cijenu[41]

[40] Zakon o obveznim odnosima, čl. 917.
[41] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 154.

U oba slučaja nove cijene koje je istaknuo ugostitelj mogu se primjenjivati tek nakon isteka mjesec dana od njihove dostave putničkoj agenciji.

Nove cijene se radi zaštite interesa gostiju ne mogu primijeniti kod potvrđenih rezervacija i kod usluga za koje je turistička agencija ugostitelju već poslala rooming listu.

5.4. Obveza plaćanja provizije

Zakon o obveznim odnosima, Članak 918. propisuje da:

1) Ugostitelj je dužan turističkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem.
2) Provizija se određuje u postotku od cijene izvršenih ugostiteljskih usluga.
3) Ako postotak provizije nije određen ugovorom, turističkoj agenciji pripada provizija određena njezinim općim uvjetima poslovanja ili, ako ovih nema, poslovnim običajima.[42]

Putnička agencija za svoj trud oko animiranja, zatim sklapanja ugovora s klijentima i konačno upućivanja putnika hotelijeru, ima pravo na naknadu – proviziju, bez obzira na to je li ona ugovorena ili nije. Strane bi mogle ugovoriti da hotelijer ne plaća proviziju uopće (što je teško zamisliti) ili da je ne plaća za određene usluge ili usluge obavljene nakon određenog nadnevka i sl., što se često ugovara. U tom smislu treba razlikovati pravo na proviziju koje postoji mada ga stranke nisu ugovorile, od visine provizije koje stranke mogu, ali ne moraju ugovoriti.[43]

Visinu provizije turistička agencija i hotelijer određuju ugovorom. Ako naknada nije ugovorena, agencija ima pravo na proviziju utvrđenu općim uvjetima poslovanja turističke agencije, a ako i njih nema, provizija se plaća prema poslovnim običajima. Ako nije ugovorena cijena bez provizije, ugostitelj će agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren temeljem ugovora o alotmanu.

[42] Zakon o obveznim odnosima, čl. 918.
[43] V. Gorenc i V. Šmid, op.cit., str. 155.

Prema uzanci proistječe da se kod ugovora o alotmanu može:

1) Ugovoriti način plaćanja provizije agenciji ili
2) Ne ugovoriti odgovarajuću proviziju

Kad se provizija ugovara, može se postupiti na dva načina: jedan u kojem u cijenu usluga hotelijera nije uključena provizija koju on plaća putničkoj agenciji (neto-cijena), te drugi kod kojeg je u cijenu usluga uključena i provizija (bruto-cijena). Kod neto-cijene, hotelijer plaća proviziju putničkoj agenciji posebno, dodatno na tu cijenu, a kod bruto-cijene, provizija je već uračunata u tu cijenu i od nje se odbija.[44]

Ako turistička agencija nema utvrđen cjenik, se provizija isplaćuje prema poslovnim običajima. Takva provizija iznosi 5% na cijenu usluge.

Ako agencija ugovara kapacitete za račun inozemne turističke agencije, je ugostitelj dužan isplatiti 11% provizije od kojih 8% isplaćuje inozemnoj turističkoj agenciji, a 3% domaćoj turističkoj agenciji.

S obzirom na veliku razliku u iznosu provizije, ugostitelji uglavnom izbjegavaju sklapati takve ugovore u kojima surađuju s inozemnim turističkim agencijama preko domaćih agencija.

Turistička agencija ima pravo na proviziju i za svako produljenje boravka gostiju ili gostiju u skupini ako se produljenje zasniva na temelju dodatne rezervacije agencije koju hotelijer prihvati. Ne ugovore li stranke drukčije, pri obračunu provizije polazi se od bruto cijene usluge hotelijera prema kojoj on smanjuje račun za svotu provizije koju je dužan po ugovoru ili trgovačkom običaju platiti turističkoj agenciji. Turističke pristojbe (takse) i premije osiguranja ulaze u račun koji plaća agencija, ali se na svotu koja na njih otpada turističkoj agenciji ne plaća provizija.

[44] loc.cit.

5.5. Obveze izvješćivanja agencije o promjenama

Ugostitelj je obvezan bez odgode obavijestiti turističku agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nastalim nakon sklapanja ugovora o alotmanu. Također, kada je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme ugovorenog početka pružanja usluga smještaja neće biti u skladu s opisom iz prospekta, odnosno obavijestima danim agenciji. Ugostiteljeve obveze utvrđene su kako bi se omogućilo turističkoj agenciji da prilagodi svoje ugovore s putnicima glede organizacije putovanja, mogućnosti angažiranja kapaciteta u skladu s promijenjenim stanjem, kao i smanjilo štetu sebi i ugostitelju. Ugostitelj ima pravo raspolagati angažiranim kapacitetima od kojih agencija nije u roku odustala niti je za njih poslala izvješće o korištenju s listom gostiju. Iznimno, agencija se može koristiti kapacitetima iako je i zakasnila poslati izvješće o korištenju, naravno ako ugostitelj potvrdi svoju suglasnost. Obavijest ne isključuje odgovornost ugostitelja za štetu zbog neispunjenja njegovih obveza stavljanja na raspolaganje određenih kapaciteta i pružanja ugovorenih ugostiteljskih usluga.[45]

6. UGOVORNA ODGOVORNOST TURISTIČKE AGENCIJE ZA POVREDU ALOTMANSKOG UGOVORA

Hrvatsko je zakonodavstvo i prije donošenja ZOO-a iz 2005. godine poznavalo ugovornu odgovornost za štetu. Glavnina odredaba o ugovornoj odgovornosti iz starog ZOO-a iz 1978. godine prepisana je u novi ZOO iz 2005. godine. Mana odredaba starog ZOO-a iz 1978. godine bila je nepoznavanje ugovorne odgovornosti na neimovinsku štetu. Odredbom članka 266. starog ZOO-a, u stavku 1., bilo je utvrđeno da dužnik odgovara vjerovniku samo za neimovinsku štetu (u vidu obične štete i izmakle dobiti). Pravni teoretičari tog vremena oštro su se protivili „neimovinskoj“ doktrini, shvaćajući temelj građanskog prava, francuski Code Civil, kao izvor koji nije dopuštao takav tip

[45] ibidem, str. 156.

odgovornosti. Novi ZOO iz 2005. godine poznaje institut ugovorne odgovornosti za štetu, stoga vjerovnik u slučaju povrede ugovora ima pravo na naknadu obične štete i izmakle koristi „te pravičnu naknadu neimovinske štete“. Takvim rješenjem hrvatski je zakonodavac jasno ojačao načelo ispunjavanja ugovornih obveza i pružio korektnim ugovarateljima veću pravnu zaštitu i dostojanstveniji odnos prema njihovoj osobi. Osim općih uvjeta za ugovornu odgovornost, novi ZOO iz 2005. godine sadrži i posebnu ugovornu odgovornost za pojedinačne ugovore.[46]

6.1. Povreda obveze izvješćivanja ugostitelja

S aspekta povrede obveze izvješćivanja ugostitelja, turistička će agencija, po općim pravilima ZOO-a, odgovarati za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje, ako ne podnese na vrijeme u cijelosti izvješća dvostrukog karaktera o popunjavanju ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje: 1) izvješća o tzv. potpunom (redovnom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja i 2) izvješća o tzv. nepotpunom (neredovitom) popunjavanju ugovorenog alotmanskog smještaja. Izvješća o tzv. nepotpunom popunjavanju je obveza turističke agencije u svakom alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama. Međutim, kod običnog alotmana isto izvješće ima veliki pravni učinak - nepodnošenje izvješća podrazumijeva naknadu štete ugostitelju koji nije imao saznanje da turistička agencija neće popuniti sve sobe iz ugovorenog smještaja stavljenog na raspolaganje), dok kod alotmana s jamstvom punjenja (članak 920. stavak 3. ZOO-a) isto izvješće nema nikakav pravni učinak.

6.2. Povreda obveze popunjavanja ugostiteljskog smještaja stavljenog na raspolaganje

Ugovorna odgovornost turističke agencije za štetu zbog nepopunjavanja alotmanskog smještaja stavljenog na raspolaganje ima isključivo relativni karakter zbog: 1) obveze

[46] O. Radolović, *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Rijeka, Pravni fakultet, 2009., str. 1034.

popunjavanja smještaja kod običnog alotmana i 2) obveze popunjavanja smještaja kod alotmana ''puno za prazno''. Turistička će agencija odgovarati za štetu zbog povrede navedenih obveza, u običnom alotmanu, ukoliko alotmanski smještaj nije u potpunosti popunila, osim ako nije pravodobno odustala od ugovora. U slučaju da ne popuni ugovoreni smještaj u alotmanu "puno za prazno" turistička agencija neće odgovarati za štetu zbog povrede obveze popunjavanja smještaja, već eventualno zbog povrede obveza plaćanja cjelokupne naknade (cijene) ugovorenog alotmanskog smještaja. Povreda obveze popunjavanja smještaja podrazumijeva, prema općim pravilima ZOO-a, odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje zbog: 1) nepopunjenog smještaja, 2) nepravodobnog odustanka od popunjavanja i 3) zakašnjenja, nedolaska ili prijevremenog odlaska gosta.

6.2.1. Nepravodobni otkaz smještaja u pansion

Ako turistička agencija ne otkaže na vrijeme rezervaciju za skupinu gostiju, hotelijer ima pravo na naknadu štete. Strane mogu ugovoriti visinu i način utvrđivanja odštete koju od agencije može zahtijevati hotelijer. Ako nema ugovornih odredaba, visina odštete ovisi u kojem je trenutku uslijedio nepravodobni otkaz.

Hotelijer ima pravo na odštetu:

1) u visini od 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije više od tri dana prije nego što su gosti trebali stići
2) u visini od ¾ cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije tri dana (72 sata) ili manje prije ugovorenog dolaska skupine[47]
3) u visini od 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije više od tri dana prije nego što su gosti trebali stići

[47] V. Gorenc, op.cit., str. 1112.

4) u visini od ¾ cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije tri dana (72 sata) ili manje prije ugovorenog dolaska skupine[48]

6.2.2. Zakašnjenje u dolasku i nedolazak gosta

Ako gost zakasni u dolasku ili se pak ne pojavi (no show), putnička agencija je dužna hotelijeru platiti odštetu. Visinu odštete strane mogu ugovoriti, a ako ne učine primjenjuju se pravila o visini odštete koja vrijede i za nepravodobni otkaz. Putnička agencija neće platiti odštetu hotelijeru za gosta koji je odustao od putovanja zbog okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, niti otkloniti, i koje da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja s agencijom, bile opravdane razlogom da ne sklopi ugovor. S obzirom na to kako je putnička agencija ugovorna strana, na njoj je obveza da dokaže postojanje okolnosti na koje se poziva.[49]

6.2.3. Sobe dane na uporabu drugim gostima

Ako hotelijer odluči dati drugim gostima kapacitete koji su bili rezervirani za goste putničke agencije ugovorom o alotmanu, ali nisu pravodobno otkazani ili su otkazani sa zakašnjenjem ili budu prazne zbog zakašnjelog dolaska ili ne dolaska gostiju (no show), hotelijer u tom slučaju nema pravo na odštetu. Treba imati na umu kako je odšteta zapravo paušalni unaprijed izračunati oblik naknade štete, sukladno tome, po gospodarskoj i pravnoj logici, nema li štete ujedno nema ni odštete.[50]

[48] V. Gorenc, op.cit., str. 1112.
[49] loc.cit.
[50] loc.cit.

6.3. Povreda obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge

Odgovornost za štetu zbog povrede obveza plaćanja naknade za ugostiteljske usluge pružene njezinim gostima proizlazi iz općih pravila ZOO-a i PUU-u. Instituti odgovornosti za štetu zbog povrede obveze plaćanja naknade za ugostiteljske usluge u agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama podredno se primjenjuju i na odgovornost turističke agencije za plaćanje naknade za pružene ugostiteljske usluge u alotmanskom ugovoru. Turistička agencija će odgovarati za štetu zbog povrede obveze plaćanja ugostitelju naknade za ugostiteljske usluge pruženih njezinim gostima ukoliko prekrši: 1) opće pravilo obveze plaćanja naknade za pružene ugostiteljske usluge i 2) specifična pravila obveze plaćanja određenog novčanog iznosa unaprijed u svrhu osiguravanja ugostitelja za (ne)plaćanje naknade za pružene usluge (predujam, rezervacijska pristojba, kapara, itd.). Ugostitelj ima diskrecijsko pravo ugovaranja posebnih sredstava osiguranja, radi osiguranja naplate potraživanja odnosno naknade štete zbog neplaćanja, koja se mogu svrstati u tri posebne grupe: 1) predujam - kao sredstvo osiguranja iz posebnih odredbi ZOO-a koje uređuju ugovor o alotmanu, 2) rezervacijska pristojba - kao sredstvo osiguranja iz odredbi PUU kojima se podredno utvrđuje primjeni uzanci koje uređuju agencijski ugovor o hotelskim uslugama i 3) ostalih sredstava za osiguranje potraživanja - iz ZOO-a ili običaja (kapare, odustatnine, bankovno jamstvo itd.).

6.4. Povreda obveze pridržavanja ugovorenih cijena

Turistička agencija je, u alotmanskom ugovoru o hotelskim uslugama, odgovorna za štetu ugostitelju zbog povrede obveze nenaplaćivanja većih cijena od cijena ugovorenih alotmanskim ugovorom odnosno cjenikom ugostitelja, regulirane člankom 912. ZOO-a.
Za navedenu povredu obveze pridržavanja ugovornih cijena iz alotmanskog ugovora, turistička će agencija odgovarati ugostitelju za svaku imovinsku (npr. razliku od ugovorene cijene do više naplaćene cijene koje je turistička agencija obračunala gostima) i neimovinsku štetu (npr. nezadovoljstvo ugostitelja zbog nekorektnog postupka turističke agencije) po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a.

6.5. Povreda obveze izdavanja posebne pisane isprave (vouchera)

Turistička agencija odgovorna je za imovinsku ili neimovinsku štetu po načelu pretpostavljene krivnje, prema općim pravilima ZOO-a, zbog povrede obveze izdavanja ugostitelju posebne pisane isprave (vouchera) iz alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama, kojom, u bitnom, dokazuje ugostitelju da su imatelji iste njezini klijenti i da će za njih platiti ugostitelju ugostiteljske alotmanske usluge u njoj naznačene. Hrvatska sudska praksa je dvjema odlukama definirala smjernice navedene odgovornosti turističke agencije za štetu: 1. turistička agencija se oslobađa odgovornosti za štetu za goste kojima nije izdala voucher, ukoliko ne postoje dokazi da su isti njezini klijenti i 2. iz funkcije vouchera kao jamstva plaćanja naknade pruženih alotmanskih usluga, izvlači se odgovornost turističke agencije za povredu obveze plaćanja naknade ukoliko je ugostitelj imatelj samog vouchera.

7. POLOŽAJ GOSTA KOD UGOVORA O ALOTMANU

Ugovor o alotmanu sklapaju turistička agencija i ugostitelj, stoga gost nije ugovorna stranka. Međutim, sam ugovor se sklapa u korist trećega odnosno gosta, korisnika usluga, dakle turistička agencija djeluje kao posrednik između korisnika usluga i ugostitelja. Gost ima pravo od ugostitelja zahtijevati ispunjenje usluga po ugovoru o alotmanu, dok ugostitelj nema pravo od njega zahtijevati plaćanje cijene za obavljene alotmanske usluge. Gost s turističkom agencijom sklapa ugovor o organiziranju putovanja u kojem je agencija obvezna pružiti gostu usluge smještaja, prehrane i pića te ostale ugovorene usluge. Kako bi turistička agencija bila u mogućnosti pružiti ugovorene usluge gostu, sklapa ugovor o alotmanu s ugostiteljem. Ugostitelj je dužan sve ugovorene usluge pružiti klijentu agencije na jednak način kao i svojim izravnim gostima, po istim standardima i odgovarajućoj kategoriji smještajnog objekta. U slučaju djelomičnog ili potpunog neispunjenja obveza iz ugovora o alotmanu, gost ima pravo na naknadu štete prema agenciji po osnovi neispunjenja ugovora o organiziranju putovanja i prema ugostitelju kao

korisnik po ugovoru o alotmanu. Gost šalje svoj zahtjev za nadoknadu štete, u slučaju kada ugostitelj nije u potpunosti izvršio ugovorene usluge, agenciji. U slučaju oštećenja imovine ili nedovoljne zaštite gosta kao osobe, gost traži naknadu štete od ugostitelja budući da je u tom slučaju ugostitelj jedini odgovorni u toj situaciji. On se tada obično za takvu odgovornost pokriva osiguranjem (do određene svote), na koji način ublažuje negativne posljedice svoje odgovornosti. Uz prava koje gost ima, također postoje i njegove obveze od kojih su dvije glavne plaćanje ugovorenih usluga kao obveza prema turističkoj agenciji i ponašanje kakvo se očekuje od „dobrog gosta“ kao obveza prema ugostitelju. Dobrim gostom smatra se onaj koji se ponaša u skladu s poslovnim običajima, poštuje kućni red te se savjesno ponaša prema inventaru, uređajima i ostalim stvarima koje su mu dane na raspolaganje, a u vlasništvu su ugostitelja. Za sva oštećenja koja je počinio gost, kao i za oštećenja nastala od osoba koje su došle njemu u posjet, odgovara u potpunosti gost. Njegova je dužnost da prilikom napuštanja ugostiteljskog objekta, prostore koje je koristio ostavi onakvima kakvi su bili onoga trenutka kada je došao u objekt.

8. ZAKLJUČAK

U završnom radu nastojalo se prikazati te pojasniti kakvo je značenje alotmanskog ugovora, njegov sadržaj i formu, na koji način funkcionira te što se sve podrazumijeva pod pravima i obvezama njegovih ugovornih strana. Turističko tržište karakterizira odvojenost ponude od potražnje, a sve većim razvojem turizma javlja se i veća potreba posredovanja između turista i davatelja usluga. Suvremeni potrošači sve su iskusniji i obrazovaniji, tragaju za kvalitetom usluge te vrijednošću za uloženi novac, upravo ovdje turističke agencije te drugi posrednici dolaze do izražaja pružajući gostima koordinirano i organizirano putovanje uz pristupačne cijene, pouzdanost i fleksibilnost, kao i široko poznavanje turističke ponude. Potrošači se stoga najčešće obraćaju turističkoj agenciji prilikom planiranja svog putovanja. S druge strane, mnogobrojni ugostitelji sklapaju poslovanje s agencijama upravo kako bi pribavili što veći broj korisnika smještajnih kapaciteta. Jedan od takvih ugovora je upravo ugovor o alotmanu pri kojem ugostitelj stavlja određeni broj smještajnih kapaciteta na raspolaganje turističkoj agenciji, te ona nastoji popuniti te kapacitete uz ugovorenu proviziju. Turistička agencija također ovlašćuje ugostitelja da ispuni određenu činidbu gostu, time nastaje obvezno pravni odnos između gosta i ugostitelja, dakle gost ima pravo iskoristiti sve ugovorene usluge koje odgovaraju kvaliteti i standardu kategorije smještajnog objekta. Premda obje ugovorne strane ostvaruju profit zajedničkim poslovanjem, moglo bi se zaključiti kako je zaštita hotelijera ipak u neravnopravnijem položaju u odnosu na agenciju, odnosno ugostitelj se mora dodatno izboriti i zaštititi prilikom sklapanja ugovora kao primjerice stavljanjem posebnih klauzula. Također, interesi ugovornih strana pomalo se razlikuju, obzirom da turističke agencije radije odabiru sklapanje ugovora u vrijeme sezone kada je vjerojatnije da će se ugovorene smještajne jedinice popuniti, dok hotelijeri više naginju i zahtijevaju sklapanje ugovora izvan glavne sezone, kada slabije uspijevaju samostalno popuniti prazne kapacitete. Nakon istraživanja i svega iznesenog, valja istaknuti te zaključiti kako je ugovor o alotmanu primjer turističkog ugovora koji omogućuje obostranu korist za ugovorne strane te olakšava poslovanje, a njegovo pridržavanje omogućuje uspješan i dugoročan poslovni odnos.

LITERATURA

KNJIGE:

1. Dulčić, A., *Turističke agencije, poslovanje i menadžment*, Split, EKOKON d.o.o., 2005.

2. Gorenc, V., *Zakon o obveznim odnosima s komentarom*, Zagreb, RRiF, 1998.

3. Gorenc, V. i Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999.

4.Gorenc, V. et. al., *Komentar Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb, Narodne Novine, 2014.

5. Sušić, S., *Turističko pravo*, Šibenik, Štampa, 1985.

ČLANCI:

1. Gorenc, V., „Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)“, *Pravo i porezi*, br. 10, 2011., str. 35.-47.

2. Radolović, O., „Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, br. 2, 2009., https://hrcak.srce.hr/file/80454, (pristupljeno 2. ožujak 2018.)

3. Radolović, O., „Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: Ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi“, *Pravni vjesnik*, br. 2, 2010., http://www.pravos.unios.hr/pfo/sites/default/files/Vjesnik-pdf/Izdanja/Pravni-vjesnik-2010-2.pdf, (pristupljeno 2. ožujak 2018.)

4.Radolović, O., „The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage“, JICLT, vol.6, issue 2, 2011., http://www.jiclt.com/index.php/jiclt/article/view/130, (pristupljeno 14. ožujak 2018.)

5. Deković, D., „Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu)“, *IUS-INFO*, 2012., http://www.iusinfo.com.hr/DailyContent/Topical.aspx?id=12342, (pristupljeno 2. ožujak 2018.)

IZVORI PRAVA:

1. Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN, br. 16, 1995.

2. Zakon o obveznim odnosima, NN, br. 35, 2005.

3. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN, br. 85, 2015.

4. Zakon o turističkoj djelatnosti, NN, br. 8. 1996.

SAŽETAK

Turističko tržište karakterizira odvojenost ponude od potražnje, a sve većim razvojem turizma javlja se i veća potreba posredovanja između turista i davatelja usluga. Ugovor o alotmanu, odnosno ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, smatra se jednim od najčešćih ugovora između putničke agencije i davatelja usluga u današnje vrijeme, a sama činjenica kako se bilježi sve veći porast turizma u svijetu, također se pridaje sve veći značaj i važnost ugovoru. Alotmanski ugovor reguliran je Zakonom o obveznim odnosima, a ugovorne strane jesu turistička agencija i ugostitelj, pri kojem ugostitelj stavlja određeni broj smještajnih kapaciteta na raspolaganje turističkoj agenciji, te ona nastoji popuniti te kapacitete uz ugovorenu proviziju. Ugostitelji sklapaju poslovanje s agencijama upravo kako bi pribavili što veći broj korisnika smještajnih kapaciteta. S druge strane, turističke agencije pružaju gostima koordinirano i organizirano putovanje uz pristupačne cijene, pouzdanost i fleksibilnost, kao i široko poznavanje turističke ponude. Potrošači se stoga najčešće obraćaju turističkoj agenciji prilikom planiranja svog putovanja. Cilj ugovora o alotmanu je popunjavanje ugovorenih smještajnih kapaciteta pri čemu ugostitelj umanjuje rizik neispunjenja ležajeva, dok agencija kroz proviziju ostvaruje svoj profit koji dobiva od strane ugostitelja. Svrha rada je objasniti karakteristike ugovora o alotmanu s naglaskom na odgovornost turističke agencije kao ugovorne strane, istaknuti njegovu važnost u turističkom poslovanju te međusobnu korist i doprinos uspješnom poslovanju za obje ugovorne strane.

SUMMARY

The tourist market is characterized by the separation of supply from demand, and the growing tourism development is accompanied by the greater need for mediation between tourists and service providers. The allotment contract is considered to be one of the most common contracts between travel agencies and service providers today, and the fact that tourism is growing in the world also attaches even greater importance to the contract. In this agreement there are two parties, a travel agency and a hotel-keeper. The hotel-keeper gives a certain number of accommodation capacities at the disposal of the travel agency, and the agency strives to fill these capacities with the agreed commission. Hotel-keepers enter into business with agencies in order to provide themselves as many customers as possible. On the other hand, tourist agencies provide their guests a coordinated and organized travel with affordable prices, reliability and flexibility, as well as knowledge about the tourist offer. Therefore the customers usually contact the travel agency when planning their trip. The purpose of the allotment contract is to fill the agreed accommodation capacity, which will reduce the risk of empty rooms for the hotel-keeper, while the agency through the commission realizes its profit received by the hotel-keeper. The aim of this bachelor is to explain the characteristics of the allotment contract, with emphasis on the responsibility of the travel agency as a contracting party, to emphasize its importance in tourism business, mutual benefit and contribution to successful business for both parties.