

# Posebne uzance u ugostiteljstvu (1995) i njihov značaj u hrvatskom pravu

---

Hofman, Tena

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:137:510179>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-16**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

**Tena Hofman**

**POSEBNE UZANCE U UGOSTITELJSTVU (1995.) I  
NJIHOV ZNAČAJ U HRVATSKOM PRAVU**

Završni rad

Pula, 2019.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

**POSEBNE UZANCE U UGOSTITELJSTVU (1995.) I  
NJIHOV ZNAČAJ U HRVATSKOM PRAVU**

Završni rad

**Tena Hofman**

JMBAG: 0303066085, redovan student

Studijski smjer: Poslovna ekonomija turizam

Kolegij: Pravo u turizmu

Mentor: doc. dr. sc. Oliver Radolović

Pula, siječanj 2019.

## Sadržaj

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Uvod .....                                                        | 1  |
| 2. Uzance .....                                                      | 2  |
| 2.1. Uzance u Republici Hrvatskoj.....                               | 2  |
| 2.2. Status uzanci.....                                              | 2  |
| 2.3. Posebne uzance u ugostiteljstvu .....                           | 3  |
| 2.4. Opće odredbe.....                                               | 3  |
| 2.4.1. Ugovori na koje se odnose uzance .....                        | 4  |
| 2.4.2. Zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama ..... | 4  |
| 3. Ugovor o hotelskim uslugama .....                                 | 5  |
| 3.1. Izravni ugovor u hotelskim uslugama .....                       | 5  |
| 3.1.1. Sklapanje ugovora .....                                       | 5  |
| 3.1.2. Predmet ugovora o hotelskim uslugama .....                    | 7  |
| 3.1.3. Prava i obveze stranaka.....                                  | 7  |
| 3.1.4. Plaćanje usluga.....                                          | 11 |
| 3.1.5. Pravo zadržanja .....                                         | 11 |
| 3.1.6. Kućni red .....                                               | 12 |
| 3.1.7. Bolest gosta .....                                            | 13 |
| 3.1.8. Smrt gosta.....                                               | 13 |
| 3.1.9. Pošiljke gostu .....                                          | 14 |
| 3.1.10. Zaboravljene stvari .....                                    | 14 |
| 3.1.11. Odgovornost ugostitelja za stvari gosta .....                | 14 |
| 3.1.12. Trajanje i otkaz ugovora .....                               | 15 |
| 3.1.13. Raskid ugovora o hotelskim uslugama.....                     | 16 |
| 3.1.14. Odustanak i raskid ugovora.....                              | 17 |
| 3.2. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama.....                     | 17 |
| 3.2.1. Zajedničke odredbe.....                                       | 18 |
| 3.2.2. Sklapanje ugovora .....                                       | 18 |
| 3.2.3. Turistička uputnica .....                                     | 19 |
| 3.2.4. Cijene usluga .....                                           | 19 |
| 3.2.5. Plaćanje usluga.....                                          | 20 |
| 3.2.6. Provizija .....                                               | 20 |
| 3.2.7. Otkaz.....                                                    | 21 |
| 3.2.8. Individualni gosti.....                                       | 21 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.9. Skupina gostiju .....                               | 22 |
| 3.2.10. Prigovori na usluge .....                          | 24 |
| 3.2.11. Uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja .....    | 25 |
| 3.3. Ugovor o alotmanu .....                               | 26 |
| 3.3.1. Sklapanje ugovora .....                             | 26 |
| 3.3.2. Obveze ugostitelja.....                             | 27 |
| 3.3.3. Obavijest o tijeku popune kapaciteta.....           | 27 |
| 3.3.4. Odustanak od ugovora .....                          | 28 |
| 3.3.5. Raspolaganje kapacitetima - pravo ugostitelja ..... | 28 |
| 3.3.6. Primjena uzanci.....                                | 28 |
| 4. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima .....      | 29 |
| 4.1. Primjena uzanci.....                                  | 29 |
| 4.2. Oblik ugovora .....                                   | 29 |
| 4.3. Rezervacija smještaja .....                           | 30 |
| 4.4. Predujam .....                                        | 30 |
| 4.5. Odustanak od rezervacije.....                         | 30 |
| 4.6. Prestanak obveze sklapanja ugovora.....               | 31 |
| 4.7. Trajanje ugovora .....                                | 31 |
| 4.8. Lista inventara .....                                 | 31 |
| 4.9. Zabrane gostu .....                                   | 32 |
| 4.10. Cijena .....                                         | 32 |
| 4.11. Jamčevina .....                                      | 33 |
| 4.12. Raskid ugovora .....                                 | 33 |
| 4.13. Najam kuća i stanova za odmor .....                  | 33 |
| 5. Ugovor o uslugama kampiranja .....                      | 34 |
| 5.1. Sklapanje ugovora.....                                | 34 |
| 5.2. Red u kampu .....                                     | 35 |
| 5.3. Stvari gosta .....                                    | 36 |
| 5.4. Raskid ugovora .....                                  | 36 |
| 5.5. Primjena uzanci.....                                  | 36 |
| 6. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića .....         | 37 |
| 6.1. Sklapanje ugovora.....                                | 37 |
| 6.2. Cijena usluge.....                                    | 38 |
| 6.2.1. Rezervacija .....                                   | 38 |
| 6.2.2. Pružanje usluga .....                               | 38 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 6.3. Plaćanje usluga .....   | 39 |
| 6.4. Korištenje usluga ..... | 40 |
| 6.5. Stvari gosta .....      | 40 |
| 6.6. Otkaz usluge .....      | 41 |
| 6.7. Provizija .....         | 42 |
| 7. Zaključak .....           | 43 |
| 8. Literatura .....          | 44 |
| 9. Sažetak .....             | 45 |
| 10. Summary .....            | 47 |

## 1.Uvod

Tema ovog završnog rada su „Posebne uzance u ugostiteljstvu (1995.) i njihov značaj u hrvatskom pravu“. Svrha rada je upoznavanje sa pojmom uzanci i statusom uzanci te Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i ugovorima koji su uređeni po njima. Cilj ovog rada je prikazati ugovore koje Posebne uzance u ugostiteljstvu uređuju i ukazati na njihov značaj. U radu je korištena induktivna i deduktivna metoda, metoda analize i sinteze i metoda deskripcija. Ovaj rad sadrži uvod, šest poglavlja, zaključak i sažetak. U uvodu je naglašena tema rada te je naveden cilj i svrha izrade ovog rada. Navedene su metode koje su se koristile pri izradi rada te je objašnjena struktura svakog pojedinog poglavlja u radu. U prvom poglavlju „Uzance“ definiran je pojam uzanci i status uzanci. Dalje se navodi pojam Posebne uzance u ugostiteljstvu i navodi se njihov sadržaj te opće odredbe. U drugom poglavlju sa naslovom „Ugovor o hotelskim uslugama“ obrađuju se ugovori koji spadaju pod ugovor o hotelskim uslugama, a to su: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alatmanu. U cijelom poglavlju se navode i objašnjavaju uzance od 8. do 102. U trećem poglavlju se govori o smještaju u turističkim apartmanima. U ovom dijelu su obrađene uzance od 103. do 116. koje uređuju ovaj ugovor. U tim uzancama je propisana primjena oznaci, oblik ugovora, rezervacija smještaja, predujam, odustanak od rezervacije, trajanje ugovora, lista inventara, zabrane gosta, cijena, jamčevina, raskid ugovora i najam kuća i stanova za odmor. U četvrtom poglavlju je obrađen ugovor o uslugama kampiranja koji sadrže uzance od 117. do 129.. Te uzance se odnose na sklapanje ugovora o uslugama kampiranja, prava i obveze ugovornih strana, uporabu kampa, red u kampu, stvari gosta, raskid ugovora i primjenu uzanci. U šestom i zadnjem poglavlju glavnog dijela se nalazi ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. U tom ugovoru su sadržane uzance od 130. do 151., a one se odnose na sklapanje ugovora, predmet ugovora, cijenu usluge, rezervaciju, pružanje usluga, plaćanje usluga, korištenje usluga, pravo ugostitelja, stvari gosta, otkaz usluge i proviziju. Na samom kraju rada je zaključak u kojem je iskazana važnost i značaj Posebnih uzanci u ugostiteljstvu. Na kraju se također nalazi i popis literature te sažetak.

## 2. Uzance

Uzance su kodificirani trgovački običaji čiju je kodifikaciju izvršilo ovlašteno tijelo.<sup>1</sup> Kodifikacijom nadležno tijelo utvrđuje usklađenost trgovačkih običaja sa zakonom, tehnički ih uređuje i sankcionira.

Uzance su običajno formirane norme nastale spontano i dobrovoljno, te su u praksi potvrđene. Kad se uzance donesu kvalificiraju se kao svako drugo pozitivno pravo. Kodifikacijom se obavlja izbor između trgovačkih običaja, te se samo dobri trgovački običaji utvrđuju kao uzance.

### 2.1. Uzance u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj postoje dvije temeljne vrste uzanci: Opće uzance za promet robom i posebne uzance.<sup>2</sup>

Posebne uzance su takvi trgovački običaji koji se odnose na uže područje gospodarskih djelatnosti ili na određenu robu i sl.<sup>3</sup> Posebne uzance u Republici Hrvatskoj ovlaštena je utvrđivati Hrvatska gospodarska komora, a objavljuju se u Narodnim novinama RH. U Republici Hrvatskoj poznate su Posebne uzance u ugostiteljstvu, Posebne uzance o građenju itd.

### 2.2. Status uzanci

Donošenjem novog Zakona o obveznim odnosim u Republici Hrvatskoj čije se odredbe primjenjuju od 1. siječnja 2006. godine jasnije je uređena primjena trgovačkih običaja.

Uklonjene su nejasnoće koje su proizlazile iz Zakona o obveznim odnosima preuzetih u pozitivno zakonodavstvo Republike Hrvatske 1991. godine.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Babić S.: *Uzance u pravnom prometu i njihova primjena u Republici Hrvatskoj*, Pravo i porezi, broj 10, 1997., str. 29.

<sup>2</sup> Gorenc V.: *Trgovačko pravo*- ugovori, Školska knjiga, Zagreb, 2000., str. 17.

<sup>3</sup> Gorenc, V., op. cit., str. 17.

<sup>4</sup> Zubović, A.: *Primjena trgovačkih običaja*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (1991.), vol. 27., br.1, 2006., str. 307.



Ono što vrijedi za primjenu trgovačkih običaja vrijedi i za primjenu uzanci, samo što se one kao kodificarni trgovački običaji trebaju primijeniti prije pojedinih posebnih trgovačkih običaja.<sup>5</sup> Bez obzira na odredbe pojedinih uzanci kojima se uređuje njihova primjena, za ocjenu hoće li se ih u nekom konkretnom slučaju primijeniti, mjerodavne su samo odredbe Zakona o obveznim odnosima kojima se uređuje primjena trgovačkih običaja (čl. 12). Riječ je o prisilnopravnim normama kojima ne može proturječiti trgovački običaj.

### **2.3. Posebne uzance u ugostiteljstvu**

Skupština Hrvatske gospodarske komore na 6. sjednici održanoj 16. veljače 1995. utvrđuje Posebne uzance u ugostiteljstvu.

Posebne uzance u ugostiteljstvu sadrže:

- Opće odredbe
- Zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama
- Ugovor o hotelskim uslugama- izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski Ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu
- Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima
- Ugovor o uslugama kampiranja
- Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića
- Završnu odredbu.

### **2.4. Opće odredbe**

Posebnim uzancama u ugostiteljstvu se utvrđuju poslovni običaji za poslove ugostiteljskih usluga.<sup>6</sup> Ove uzance primjenjuju se na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu. Na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama ove uzance se primjenjuju ako su ih stranke ugovorile ili ako iz okolnosti proizlazi da su htjele njihovu primjenu.

---

<sup>5</sup> Barbić J.: *Primjena običaja u Hrvatskom trgovačkom pravu*, Pravo u gospodarstvu: časopis za gospodarsko- pravnu teoriju i praksu, vol. 44, br. 6, 2005., str. 79.

<sup>6</sup> Uzanca 1.

#### *2.4.1. Ugovori na koje se odnose uzance*

Uzance se odnose na sljedeće ugovore<sup>7</sup>:

1. Ugovor o hotelskim uslugama
2. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima
3. Ugovor o uslugama kampiranja
4. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

Za ugovore iz stavka 1. ove uzance, između ugostitelja, naručitelja usluge i gosta utvrđuju se poslovni običaji: kad je gost pojedinac (izravni naručitelj), kad je riječ o grupi gostiju i kad je sklopljen ugovor o alatmanu.

Uzanca 3. ističe Načelo poštenja i savjesnosti. Poštenje i savjesnost temeljna su načela kojih se stranke moraju držati u poslovima ugostiteljskih usluga. Stranke se ne mogu pozvati na neku od ovih uzanci ako bi njezina primjena u određenom slučaju uzrokovala posljedice oprečne tim načelima.<sup>8</sup>

#### *2.4.2. Zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama*

Smatra se da su stranke sklopile ugovor o ugostiteljskim uslugama ako su se na bilo koji način sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora. Bitni sastojci ugovora su odredbe o vrsti i opsegu usluga, cijeni usluga i vremenu korištenja usluga.<sup>9</sup> Sklapanje ugovora o ugostiteljskim uslugama ne podliježe određenom obliku, ako zakonom ili voljom stranaka nije drugačije određeno.

Za ugovor koji nije sklopljen u pisanom obliku svaka stranka može zahtijevati od druge stranke pismenu potvrdu koja sadrži cijenu usluge. Nije li drugačije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u ugostiteljskom objektu na početku korištenja usluge i koja je objavljena na način određen propisima i ovim uzancama.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Uzanca 2.

<sup>8</sup> Uzanca 3.

<sup>9</sup> Uzanca 4.

<sup>10</sup> Uzanca 6.

### 3. Ugovor o hotelskim uslugama

- Vrste ugovora o hotelskim uslugama su izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu.<sup>11</sup>

#### 3.1. Izravni ugovor u hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je dvostranoobvezni ugovor kojim se ugostitelj obvezuje pružiti gostu privremeni hotelski smještaj i akcesorne usluge, brinuti se o njegovoj osobi, privatnosti i imovini, a gost se za to obvezuje platiti naknadu i ponašati se poput "dobra gosta".

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je poseban sui generis ugovor s elementima zakupa i najma kojeg od tih srodnih ugovora razdvaja niz posebnih obveza ugovornih strana koje ga čine, a posebno obveza pružanja akcesornih hotelskih usluga gostu.<sup>12</sup> Ovaj je ugovor temelj za ostale posebne turističke ugovore koji su regulirani Posebnim uzancama u ugostiteljstvu. Iz obveza ugovornih strana izravnog ugovora o hotelskim uslugama razvio se i posebni ugovor reguliran u Zakonu o obveznim odnosima- ugovor o ugostiteljskoj ostavi. Ovaj ugovor ima svoje bitno mjesto u Zakonu o obveznim odnosima i to zbog odnosa između uzanci i Zakona o obveznim odnosima, pravne snage Zakona o obveznim odnosima u odnosu na sve ugovore, ali i zbog toga što su mnogi njegovi instituti utkani u ugovor o ugostiteljskoj ostavi.

##### 3.1.1. Sklapanje ugovora

Ugovor o hotelskim uslugama 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.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Uzanca 7.

<sup>12</sup> Radolović, O.: *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (1991) vol. 30, br. 2, 2009., str. 1037.

<sup>13</sup> Uzanca 8.

Zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona sadrži: vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanja usluge te adresu gosta. Rezervacija smještaja ili pansiona može se zahtijevati na nekom od svjetskih jezika, a rezervacija smještaja i po međunarodnom hotelskom telegrafskom kodu za narudžbe soba.

Ako ugostitelj pri rezervaciji to zahtijeva, rezervacija zatražena usmeno ili telefonski mora se potvrditi pismeno, brzojavno, teleprinterom, telefaksom ili drugim sredstvom priopćavanja. U tom slučaju ugovor je sklopljen tek kad gost primi pismenu potvrdu.<sup>14</sup>

Ugostitelj će na zahtjev za rezervaciju odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana primitka zahtjeva, uzimajući u obzir početak korištenja usluge. Zahtjeve za rezervaciju ugostitelj je dužan prihvatiti po redu kao što ih primi, u granicama slobodnih kapaciteta. Ako gost zahtijeva da se prihvati rezervacije potvrdi pismeno, ugostitelj može naplatiti troškove te potvrde. Ako ugostitelj u određenom roku ne odgovori na zahtjev za rezervaciju, gost ima pravo na naknadu obične štete.<sup>15</sup>

Ugostitelj može prihvatiti zahtjev za rezervaciju uvjetovati plaćanjem predujma. Uobičajeni predujam jednak je cijeni naručenih usluga za jedan dan. U objektima sa sezonskim poslovanjem, predujam je u sezoni jednak cijeni naručenih usluga za tri dana boravka.

Ugostitelj će na zahtjev gosta potvrditi primitak predujma bez odlaganja a najkasnije u roku od 72 sata nakon primitka uplaćenog iznosa. Ako nije drukčije ugovoreno, predujam vrijedi kao unaprijed plaćeni dio cijene, a ako gost pravodobno ne otkaže naručenu uslugu, ugostitelj ima pravo iz predujma naplatiti naknadu štete.<sup>16</sup>

Ugostitelj će prihvatiti svaku ponudu za sklapanje ugovora o hotelskim uslugama i dati smještaj odnosno uslugu pansiona u granicama raspoloživih kapaciteta, uz uvjet da je gost u mogućnosti i da je spreman platiti cijenu te da je u takvu stanju da može birati.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Uzanca 9.

<sup>15</sup> Uzanca 10.

<sup>16</sup> Uzanca 11.

<sup>17</sup> Uzanca 12.

### 3.1.2. Predmet ugovora o hotelskim uslugama

Predmet ugovora o hotelskim uslugama može biti usluga smještaja, pansiona ili polupansiona. Ugovor o hotelskim uslugama, koji se tiče usluge smještaja, može uključivati i usluge doručka koji je uračunat u cijenu.<sup>18</sup> Pod pansionom se podrazumijeva smještaj i tri obroka (doručak, ručak i večera), a pod polupansionom smještaj s doručkom i jednim od ostalih obroka. Cijena pansiona računa se od prvog obroka kojim je gost poslužen nakon dolaska, a obroci kojima gost nije bio poslužen na dan dolaska, dat će mu se, prema njegovoj želji, na dan odlaska. Za obroke koje nije iskoristio ni pravodobno otkazao, gostu se pri obračunu ne umanjuje cijena pansiona. Pod cijenom pansiona odnosno polupansiona podrazumijeva se cijena te usluge za najmanje tri dana. Ako je ugovorena usluga pansiona ili polupansiona za manje od tri dana, ili ako gost skрати ugovoreni boravak na manje od tri dana, cijena pansiona odnosno polupansiona povećava se za 20 posto.<sup>19</sup>

### 3.1.3. Prava i obveze stranaka

Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo:

1. Uporabe prostorija što su određene za smještaj i korištenja pripadajućih usluga, a ako je ugovoren pansion ili polupansion i odgovarajućih obroka
2. Korištenja svim uređajima, zajedničkim prostorijama i uslugama službi što su u tom objektu i drugim pripadnim objektima i prostorima namijenjenih gostima.<sup>20</sup>

Ugostitelj će ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i pružiti mu druge ugovorene ugostiteljske usluge odnosno usluge što ih on zatraži u skladu s poslovnim običajima, a koje ugostitelj može pružiti. Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude pospremljena, ali najkasnije do 15 sati, a nakon toga kada se gost prijavi.<sup>21</sup>

Zatraži li gost da sobu zauzme ujutro na dan dolaska, ugostitelj ima pravo zahtijevati naplatu smještaja i za proteklu noć ako soba nije mogla biti izdana zbog toga što ju je trebalo ujutro staviti gostu na raspolaganje. Ako gost upotrijebi sobu između šest i

---

<sup>18</sup> Uzanca 13.

<sup>19</sup> Uzanca 14.

<sup>20</sup> Uzanca 19.

<sup>21</sup> Uzanca 20.

osamnaest sati za dnevni odmor u trajanju do osam sati, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, ali ta cijena ne može biti veća od 50 posto redovite cijene smještaja.<sup>22</sup>

Ugostitelj je dužan pružiti hotelske usluge u objektu određenom ugovorom i pridržavati se ugovorenih obveza. U protivnom dužan je gostu naknaditi samo običnu štetu. Iznimno od prethodnog stavka ugostitelj može smjestiti gosta u drugi najbliži objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja. U tom slučaju gost ne može tražiti naknadu štete samo zbog te zamjene.<sup>23</sup> Do takvih slučajeva dolazi ukoliko ugostitelj napravi više rezervacija za istu smještajnu jedinicu odnosno prebukira kapacitet.

#### Dolazak i boravak gosta:

Pri dolasku u ugostiteljski objekt gost se prijavljuje osobi odgovornoj za primanje gostiju na recepciji. Pri predaji ključa sobe odnosno kartice, soba mora biti potpuno pripremljena za gosta. Pri dolasku odnosno odlasku gosta ugostitelj u objektima s četiri i pet zvjezdica dužan je prenijeti prtljagu gosta od ulaza u objekt do sobe i obratno, bez naknade. Ugostitelj je dužan gostu osigurati nesmetano korištenje ugovorenim uslugama sve dok ugovor traje. Ugostitelj mora gostima tijekom čitava dana osiguravati usluge smještaja, te red, tišinu i pomoć. On mora odrediti osobu koja će noću obavljati te dužnosti. Ugostitelj daje gostu bez posebne naplate sve obavijesti u vezi s boravkom, ugostiteljskim uslugama, kulturno-zabavnim priredbama u mjestu i izletima, te obavijesti i podatke iz voznih redova, telefonskih imenika i slično.<sup>24</sup>

Ugostitelj je dužan probuditi gosta u vrijeme koje gost odredi. Ugostitelj je odgovoran za običnu štetu uzrokovanu gostu time što nije udovoljio obvezi iz stavka 1. ove uzance.<sup>25</sup> Prostorije, uređaje, opremu i inventar, koji su mu stavljeni na raspolaganje gost je dužan upotrebljavati u svrhe što ih je odredio ugostitelj, poštujući kućni red, ove uzance i druge poslovne običaje.<sup>26</sup> Gost može upotrebljavati sobe za svoj smještaj i za smještaj osoba naznačenih u trenutku sklapanja ugovora. Gost ne smije u sobi pripremati (kuhati) hranu ni napitke. Nije li drukčije ugovoreno, gost ne može koristiti

---

<sup>22</sup> Uzanca 21.

<sup>23</sup> Uzanca 22.

<sup>24</sup> Uzanca 23.-26.

<sup>25</sup> Uzanca 27.

<sup>26</sup> Uzanca 28.

prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje u komercijalne svrhe.<sup>27</sup> Gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje, uređaje, opremu i inventar upotrebljavati kao dobar domaćin. Nakon prestanka ugovora gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje predati ugostitelju u stanju u kojem ih je zatekao. Gost odgovara za štetu u prostorijama koje su mu stavljene na raspolaganje, kao i za nestanak i oštećenje uređaja, opreme i inventara u tim prostorijama, što su nastali njegovom krivnjom, krivnjom osoba za koje gost odgovara i krivnjom osoba koje ga posjećuju.<sup>28</sup>

#### Naplata usluga:

Ugostitelj naplaćuje usluge od gosta po cijeni obračunatoj prema cjeniku objekta, uzimajući u obzir i popuste i dodatke što proizlaze iz cjenika i ovih uzanci. U cijenu smještaja uračunavaju se usluge uporabe hotelskog bazena, plaže i dječjeg igrališta, a u cijenu smještaja u motelu uračunava se i parkiranje automobila. Korištenje ostalih usluga može se naplatiti. Za ulazak u objekte s posebnim programima ili glazbom, priredbama i sl, unutar ugostiteljskog objekta može se od gosta naplatiti naknada.<sup>29</sup>

- Za gosta koji je ugovorio smještaj ugostitelj posebno obračunava boravišnu pristojbu i premiju osiguranja gosta, te ih od njega naplaćuje.
- U sobama s minibarom gost je dužan platiti potrošena pića. Potrošenim pićima iz minibara smatra se razlika između stanja pića pri dolasku i odlasku gosta.
- Ugostitelj od gosta posebno naplaćuje uporabu telefona, teleprintera, telefaksa i slično.

Naknada za uporabu telefona, teleprintera, telefaksa i slično za mjesna priopćavanja iznosi 30 posto, a za međumjesna i međunarodna priopćavanja 20 posto više od poštanske tarife. Za primljene faksove naplaćuje se naknada u visini cijene materijala (papira) uvećana za 30 posto.<sup>30</sup>

Ugostitelj ne naplaćuje uporabu TV prijemnika u hotelskim sobama za gledanje redovnih programa.

---

<sup>27</sup> Uzanca 29.

<sup>28</sup> Uzanca 30.

<sup>29</sup> Uzanca 31.

<sup>30</sup> Uzanca 32.-34.

- Za gledanje posebnih programa iz hotelskog studija ugostitelj može naplatiti uporabu TV prijemnika.
- Kada TV prijemnik nije standardna oprema sobe, na zahtjev gosta može se postaviti TV prijemnik u sobu uz naplatu.

Za uporabu TV prijemnika u zajedničkom prostorijama ne naplaćuje se naknada.<sup>31</sup>

#### Ugostitelj odobrava popuste:

1. Za djecu do dvije godine, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, ne naplaćuje smještaj, a hranu naplaćuje prema cjeniku ugostiteljskog objekta (a la carte)
2. Za djecu od dvije godine do sedam godina, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, naplaćuje cijenu smještaja umanjenu za 70 posto, a hranu prema cjeniku ugostiteljskog objekta (a la carte)
3. Za djecu do sedam godina koja se koriste posebnim krevetom u sobi roditelja (pratitelja) naplaćuje cijenu usluge umanjenu za 30 posto

U dvojbi, roditelj odnosno pratitelj dužan je vjerodostojnom ispravom dokazati dob djeteta, inače se i za dijete naplaćuje puna cijena.

Za pojedine kategorije gostiju, ugostitelj može odrediti poseban popust ili nižu cijenu od objavljene.<sup>32</sup>

- Ako je ugovoreno izdavanje odnosno uporaba jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi (dvokrevetna za jednokrevetnu) gostu se naplaćuje uvećana cijena, ali ne veća od 75 posto od cijene dvokrevetne sobe.
- Ako je ugovoreno izdavanje jednokrevetne sobe, a ugostitelj izda sobu s dva ili više kreveta, naplaćuje se samo cijena jednokrevetne sobe, bez prava na izdavanje ostalih kreveta drugim osobama, osim kad gost na to izričito pristane.
- Stavi li se u dvokrevetnu sobu treći, pomoćni krevet, za uporabu toga ležaja plaćat će se cijena smještaja odnosno pansiona u dvokrevetnoj sobi umanjena najmanje za 20 posto.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Uzanca 35.

<sup>32</sup> Uzanca 36.

<sup>33</sup> Uzanca 37.



Plati li gost sobu i za vrijeme privremenog prekida svojeg boravka, ugostitelj ne može bez njegova pristanka izdati tu sobu (krevet) drugoj osobi.

Pristane li gost da ugostitelj za vrijeme njegove odsutnosti izda već iznajmljenu sobu, za to vrijeme gost nije dužan platiti cijenu sobe.<sup>34</sup>

Ako gost koji je ugovorio pansion ili polupansion dok boravi u objektu pravodobno otkaže ručak ili večeru, a ne zatraži lunch-paket, neiskorišteni se obroci ne uračunavaju u cijenu.<sup>35</sup>

#### *3.1.4. Plaćanje usluga*

Račun za usluge naplaćuje se odmah pošto je usluga dana ili nakon svakih sedam dana korištenja uslugom. Za usluge koje tijekom boravka koristi u ugostiteljskom objektu, a odmah ne plati, gost potpisuje račun s naznakom broja sobe odmah nakon završetka usluge. Ovi računi priključuju se hotelskom računu i naplaćuju skupa s tim računom. Ugostitelj je dužan načiniti specifikaciju računa prema pruženim uslugama.

Od gosta se može zahtijevati plaćanje noćenja unaprijed, osobito ako je gost bez prtljage ili ima samo ručnu prtljagu.<sup>36</sup>

#### *3.1.5. Pravo zadržanja*

Pravo zadržanja je pravo vjerovnika dospjelog potraživanja kod kojeg se nalazi neka dužnikova stvar, zadržati ju dok ne bude isplaćeno potraživanje. Primjenjeno na ugostitelja, pravo zadržanja javlja se kao pravo ugostitelja zadržati stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekt do potpune naplate svojih potraživanja prema gostu.<sup>37</sup>

Ne plati li gost račun za korištene usluge, odštetu za neiskorištene usluge i počinjenu štetu, ugostitelj ima pravo zadržati stvari što ih je gost donio u ugostiteljski objekt do potpune naplate potraživanja.<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Uzanca 38.

<sup>35</sup> Uzanca 39.

<sup>36</sup> Uzanca 40.

<sup>37</sup> Gorenc, V., Mandarić, A., Poković, D., Šmid, V.: *Posebne uzance u ugostiteljstvu*, RRiF, Zagreb 1996., str. 37.

<sup>38</sup> Uzanca 41.

Pravom zadržanja osiguravaju se potraživanja iz pravnog odnosa ugostitelja i gosta koji nastaje iz ugovora o hotelskim uslugama. Ugostitelj može zadržati stvari gosta tek kad je njegovo potraživanje prema gostu dospjelo, kad je račun podnesen na naplatu, a gost odbije platiti.<sup>39</sup>

Ugostitelj je dužan gostu vratiti zadržane stvari ako gost ili netko drugi umjesto njega da odgovarajuće osiguranje.

Ugostitelj koji zadrži stvari gosta na temelju prava zadržaja, može potraživanje naplatiti iz njihove vrijednosti, ali je dužan prije naplate o svojoj namjeri obavijestiti gosta.

Smatra se da je ugostitelj pravodobno obavijestio gosta kad od otpreme preporučene obavijesti na adresu gosta navedenu u prijavi prođe 15 dana za europske, a 30 dana za izvaneuropske zemlje.<sup>40</sup>

### 3.1.6. *Kućni red*

Kućni red je sastavni dio ugovora o hotelskim uslugama. Po svojoj pravnoj prirodi oblik je općih uvjeta poslovanja ugostitelja.<sup>41</sup> Kućni red stavljen na vidljivo mjesto na recepciji ugostiteljskog objekta sastavnim je dijelom ugovora o hotelskim uslugama. Izvod iz kućnog reda mora postojati u svakoj sobi. Određujući opće uvjete poslovanja ugostitelja kućni red obično sadrži: primjenu ovih uzanci, postupak rukovanja ključem odnosno karticom sobe, podatak po kojem će se redu i uz koje uvjete gost koristiti uslugom prehrane i posebnim uslugama, uvjete plaćanja, otkazne rokove, napuštanje sobe, davanje dragocjenosti u ostavu, uvjete upotrebe zajedničkih prostorija i dr. Smatra se da se gost suglasio s kućnim redom kad od ugostitelja preuzme sobu u kojoj je dobio smještaj.<sup>42</sup>

- Prema uzanci 44. gost ne smije upotrebljavati električne aparate u sobi osim ako je to dopušteno kućnim redom.
- Gost može upotrebljavati radioaparate, TV-prijemnike, gramofone, kazetofone i sl. uz uvjet da ne remeti red i mir ostalih gostiju.

---

<sup>39</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 37.

<sup>40</sup> Uzanca 42.

<sup>41</sup> Gorenc, V. i dr. op. cit., str. 39.

<sup>42</sup> Uzanca 43.

Ako se aparati iz stavka 2. ove uzance upotrebljavaju tako da remete mir drugim gostima, ugostitelj može zabraniti njihovu uporabu.

- Prema uzanci 45. gostu nije dopušteno u ugostiteljski objekt uvoditi životinje, ako to nije ugovoreno ili dopušteno kućnim redom.
- Ako su stranke ugovorile da se životinja uvede u ugostiteljski objekt, ona se smije držati samo u prostorijama što ih je ugostitelj za to odredio.
- Stranke ne mogu ugovoriti da se životinja uvodi u zajedničke prostorije. Ugostitelj ima pravo gostu naplatiti posebnu naknadu za držanje životinja.

Gost je odgovoran za svaku štetu što bi je životinja prouzročila ugostitelju ili drugim osobama u ugostiteljskom objektu.

- Prema uzanci 46. gostu nije dopušteno u ugostiteljski objekt unositi lakozapaljivi i eksplozivni materijal, materijal jaka i neugodna mirisa i sl.<sup>43</sup>

### 3.1.7. Bolest gosta

Ako se gost razboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, na trošak gosta.

Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno.<sup>44</sup>

### 3.1.8. Smrt gosta

Uzanca 48.: Ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležne organe i obitelj umrloga, te komisijski popisati imovinu što ju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim organima.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Uzanca 44.-46.

<sup>44</sup> Uzanca 47.

<sup>45</sup> Uzanca 48.

### *3.1.9. Pošiljke gostu*

Uzanca 49.: Ugostitelj će bez odgode predati gostu pošiljke što su za njega stigle (pisma, poruke, brzopisne i sl.). Stigne li pošiljka nakon odlaska gosta, ugostitelj će ju poslati na adresu koju je gost ostavio. Ako gost nije ostavio adresu, ugostitelj će pošiljku u roku od 24 sata vratiti pošti. Ne postupi li ugostitelj prema odredbi stavka 1. i 2. ove uzance odgovara gostu za nastalu štetu.<sup>46</sup>

### *3.1.10. Zaboravljene stvari*

Uzanca 50.: Ugostitelj je dužan gostu dostaviti ili uručiti stvari zaboravljene u ugostiteljskom objektu. Također je dužan obavijestiti gosta da su te stvari nađene i zatražiti upute o načinu njihove dostave. Troškove dostave snosi gost.

Ako ne bi mogao uručiti stvari, ugostitelj ih je dužan čuvati najmanje jednu godinu, a tada postupiti prema propisima.<sup>47</sup>

### *3.1.11. Odgovornost ugostitelja za stvari gosta*

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari gosta prema zakonu i ovim uzancama. Stvarima što ih je gost donio u ugostiteljski objekt smatraju se:

- stvari koje se nalaze u objektu za vrijeme kad gost raspolaže smještajem
- stvari nad kojima ugostitelj ili osoba za koju on odgovara preuzima nadzor u ugostiteljskom objektu ili izvan njega u razumnom vremenu prije ili poslije vremena kad gost raspolaže smještajem.

Uzanca 53.: Ugostitelj je dužan primiti na čuvanje vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari gosta. Međutim, on može odbiti primiti na čuvanje stvari koje su, u usporedbi s mogućnostima i kategorijom objekta, prevelike vrijednosti.

Uzanca 54.: Ugostitelj ima pravo pregledati stvari što ih gost daje na čuvanje. Ugostitelj ima pravo zahtijevati da se stvari stave u zaključan ili zapečaćen paket.

---

<sup>46</sup> Uzanca 49.

<sup>47</sup> Uzanca 50.

Uzanca 55.: Za stvari primljene na čuvanje ugostitelj izdaje pismenu potvrdu. Ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima, ugostitelj je dužan gostu predati ključ. Stvari predane na čuvanje može podignuti gost ili osoba koju on ovlasti uz uvjet da vrati potvrdu.<sup>48</sup>

Uzanca 56.: Odredbe o odgovornosti ugostitelja za stvari gosta donesene u ugostiteljski objekt ne odnose se na životinje.

Uzanca 57.: Ugostitelj odovara za nestanak ili oštećenje automobila gosta ostavljenog u garaži ili na čuvanom parkiralištu ugostitelja. On odgovara i za stvari u zaključanom automobilu ostavljenom u garaži ili na čuvanom parkiralištu.

Ugostitelj ne odgovara za štetu na automobilu i stvarima nastalu kad osoba zaposlena kod ugostitelja na zahtjev gosta odvozi u garažu ili dovozi iz garaže ili donosi, odnosno odnosi bilo koje stvari gosta, ako ta usluga nije bila naručena kod određene osobe na recepciji ili, ako takve osobe nema, kod portira.<sup>49</sup>

### *3.1.12. Trajanje i otkaz ugovora*

Ugovor o hotelskim uslugama može se sklopiti na **određeno ili neodređeno vrijeme**. Smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na neodređeno vrijeme po načelu dan po dan. On se automatski produljuje za slijedeći dan ako ga ugostitelj ili gost ne otkaže do 12 sati. Nakon prestanka ugovora o hotelskim uslugama gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako takve odredbe u kućnom redu nema - do 12 sati.

Ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe nakon vremena određenog kućnim redom odnosno poslije 12 sati znači plaćanje sobe još za jedan dan, odnosno dnevnog boravka ako gost napusti sobu do 18 sati.<sup>50</sup>

Ako se gost ne koristi u ugovoreno vrijeme uslugama smještaja ili pansiona, ugostitelj ima pravo od njega zahtijevati naknadu štete.

---

<sup>48</sup> Uzanca 51.-55.

<sup>49</sup> Uzanca 56.-57.

<sup>50</sup> Uzanca 15.

Gost nije dužan platiti naknadu štete ugostitelju ako otkáže rezervaciju smještaja ili pansiona:

1. Do 12 sati prvog dana - kada je riječ o smještaju do dva dana
2. Dva dana prije početka korištenja usluge - ako je riječ o smještaju od tri do sedam dana
3. Sedam dana prije početka korištenja usluge - ako je riječ o smještaju duljem od sedam dana ili o sezonskom objektu u sezoni.

Gost nije dužan platiti naknadu štete ni kad napusti objekt prije proteka ugovora ako otkáže daljnje usluge ugostitelju u rokovima iz stavka 1. ove uzance, računajući ih prema danu napuštanja sobe.<sup>51</sup> Gost može otkazati pojedine obroke u pansionu ili polupansionu ako o tome obavijesti ugostitelja do 19 sati tekućeg dana za idući dan. Ugostitelj će gostu koji je otkazao obrok u pansionu osigurati, na njegov zahtjev, obrok suhe hrane (lunch-paket) odgovarajuće vrijednosti i kvalitete.<sup>52</sup> Ugostitelj nema pravo otkazati prihvaćenu rezervaciju smještaja ili pansiona. Nije li drukčije utvrđeno zahtjevom za rezervaciju ugostitelj je dužan gostu koji ima potvrđenu rezervaciju zadržati sobu do 18 sati. Nakon toga, ako nema posebnih obavijesti, smatra se da gost sobu neće koristiti pa ugostitelj može njome raspolagati. Ako gost naknadno dođe, a da prije toga nije poslao obavijest o tome kada će doći, ugostitelj mu je dužan dati smještaj u granicama raspoloživih kapaciteta. Ukoliko gost da ugostitelju predugovor ugostitelj mu je dužan držati sobu na raspolaganju do 12 sati slijedećeg dana.<sup>53</sup>

### *3.1.13. Raskid ugovora o hotelskim uslugama*

Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost:

- grubo krši ove uzance ili odredbe o kućnom redu, osobito ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju
- ne plati račun za obavljene usluge nakon sedam dana boravka,
- razboli se od neke zarazne bolesti opasne za ostale goste u ugostiteljskom objektu.

---

<sup>51</sup> Uzanca 16.

<sup>52</sup> Uzanca 17.

<sup>53</sup> Uzanca 18.

Osim raskida ugovora ugostitelj u slučaju iz točke 1) i 2) stavka 1. ove uzance ima pravo i na naknadu štete od gosta.<sup>54</sup>

Gost može raskinuti ugovor i napustiti ugostiteljski objekt ako ugostitelj ne udovoljava ugovorenim obvezama, a posebno ako grubo krši ove uzance i odredbe o kućnom redu. U tom slučaju gost ima pravo na naknadu štete od ugostitelja.<sup>55</sup>

#### *3.1.14. Odustanak i raskid ugovora*

Gost ima pravo odustati od ugovora prije nego se ugovor počne ispunjavati kao i raskinuti ugovor za vrijeme njegova trajanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ni otkloniti i koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile opravdanim razlogom da se ugovor ne sklopi. U slučaju iz stavka 1. ove uzance gost je dužan bez odgode obavijestiti ugostitelja o odustanku odnosno raskidu ugovora i razlozima za to. Ako o tome ne obavijesti ugostitelja, dužan je ugostitelju naknaditi štetu kao za nepravodobni otkaz ugovora (uz. 16).<sup>56</sup>

Uzanka 61. Ako se sobe za iznajmljivanje iznajmljuju pod uvjetima ugovora o hotelskim uslugama, na odnose između ugostitelja i gosta odnosno naručitelja, primjenjuju se uzance o ugovorima o hotelskim uslugama.<sup>57</sup>

### **3.2. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama**

Agencijski ugovor u hotelskim uslugama je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu, njegovu klijentu smještaj i njemu akcesorne usluge za naknadu i isplatiti ugovorenu proviziju.<sup>58</sup>

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama sklapa agencija s hotelijerom po nalogu klijenta. U odnosu prema hotelijeru agencija nastupa kao nalogoprimatelj koji za račun klijenta sklapa ugovor o hotelskoj usluzi.<sup>59</sup>

---

<sup>54</sup> Uzanka 58.

<sup>55</sup> Uzanka 59.

<sup>56</sup> Uzanka 60.

<sup>57</sup> Uzanka 61.

<sup>58</sup> Gorenc V., Šmid, V.: *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 129.

<sup>59</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 56.

Ovaj je ugovor neimenovan, konsenzualan, dvostranoobvezan, naplatan i neformalan. Posnebne uzance u ugostiteljstvu razlikuju dvije vrste ugovora: agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta i agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju. Zbog različitog predmeta ugovora- pružanje usluge individualnom gostu ili skupini gostiju daju se posebne odredbe koje se tiču zaključenja, provedbe i prestanka ugovora.

### *3.2.1. Zajedničke odredbe*

U zajedničkim odredbama uzanca 62. govori da putnička agencija može, kao naručitelj usluge sklopiti ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.<sup>60</sup>

### *3.2.2. Sklapanje ugovora*

Uzanca 63. Naručitelj šalje ugostitelju zahtjev za rezervaciju. Svaki nepisani zahtjev za rezervaciju mora se bez odlaganja potvrditi pismeno (pismo, brzojav, telex, telefax i druga sredstva priopćavanja).

Zatraži li naručitelj u zahtjevu za rezervaciju da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama smatrat će se sklopljenim kada ugostitelj primi od naručitelja prihvrat ponuđene cijene. Naručitelj će bez odlaganja obavijestiti ugostitelja o prihvatu ili odbijanju prihvata ponuđene cijene.<sup>61</sup>

Uzanca 64. Ugostitelj može tražiti od naručitelja plaćanje predujma ili rezervacijske pristojbe kao uvjet za nastanak ugovora.

Rezervacijska pristojba će se odbiti od konačnog računa za hotelske usluge, ali se ne vraća naručitelju za slučaj otkaza rezervacije ili nedolaska gosta. Ugostitelj će pismeno potvrditi naručitelju primitak predujma ili rezervacijske pristojbe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 72 sata.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Uzanca 62.

<sup>61</sup> Uzanca 63.

<sup>62</sup> Uzanca 64.



### 3.2.3. Turistička uputnica

Kao dokument (ispravu) za rezervaciju naručitelj može upotrijebiti turističku uputnicu (vaučer).<sup>63</sup> Riječ „može“ ne bi smjela zavarati da bi turistička uputnica i njezin sadržaj bili neobavezan dokument kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, jer je u članku 914. Zakona o obveznim odnosima pod imenom „posebna isprava“ zapravo riječ o turističkoj uputnici koju je turistička agencija „dužna“ izdati.<sup>64</sup>

Turistička uputnica mora sadržavati najmanje:

- Naziv naručitelja
- Naziv ugostitelja
- Naznaku gosta
- Vrstu, opseg i vrijeme usluge
- Broj, datum i mjesto izdavanja
- Potpis naručitelja

Ako je riječ o uslugama koje se ne ubrajaju u redovite hotelske usluge, uporaba vaučera kao rezervacijskog dokumenta uvjetovana je prethodnim pisanim ugovorom između ugostitelja i naručitelja o uslugama koje se imaju pružiti i najvišem iznosu cijene usluga koje će naručitelj platiti.

Nije li u rezervacijskoj ispravi izričito drukčije određeno, naručitelj rezervacijskom ispravom jamči ugostitelju plaćanje usluga naznačenih u toj ispravi.

### 3.2.4. Cijene usluga

Uzanka 66. Cijene što ih ugostitelj utvrđuje naručitelju ne smiju biti veće od cijene što ih plaćaju izravni gosti.

Kad ugostitelj ugovori posebne cijene, ne može zahtijevati veću naknadu od tih cijena.

---

<sup>63</sup> Uzanka 65.

<sup>64</sup> Gorenc, V.: *Ugovori između putničkih agencija i davatelja usuge- agencijski ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, br. 9, 2011., str. 22-23

Uzanca 67.: Ugostitelj se mora držati cijena određenih ugovorom. Cijene se određuju u domaćoj ili nekoj stranoj valuti. Kod dugoročnih ugovora i ugovora koji se imaju početi ispunjavati kroz neko duže vrijeme može se ugovoriti valutna (devizna) klauzula.<sup>65</sup>

### 3.2.5. *Plaćanje usluga*

Kod uzance 68. naručitelj je dužan platiti samo one usluge koje su navedene u dokumentu (ispravi) za rezervaciju. Račun za usluge navedene u rezervacijskoj ispravi dužan je ugostitelju platiti naručitelj, ako nije ugovoreno da ga plaća izravno gost.

Uzanca 69. ukazuje na to ukoliko nije ugovoreno da gost izravno plaća, naručitelj je dužan izdati turističku uputnicu (vaučer) i s jednom je kopijom, po gostu, vodiču, poštom ili na neki drugi način, dostaviti ugostitelju prije nego što on započne pružati uslugu. Pri obračunu ugostitelj šalje naručitelju, radi naplate, račun s originalom turističke uputnice, koju je ovjerio gost ili predstavnik naručitelja (vodič i sl.), a zadržava ovjerenu kopiju uputnice.<sup>66</sup>

Račun za obavljene usluge putnička je agencija dužna platiti u roku koji su stranke ugovorile. Ako rok nije ugovoren, trgovački običaj za plaćanje iz ovog ugovora s međunarodnim sastojkom je trideset dana od primitka računa.<sup>67</sup>

### 3.2.6. *Provizija*

Uzanca 70.: Ako nije ugovorena cijena bez provizije (neto cijena) ugostitelj je dužan platiti naručitelju određeni postotak cijene usluga u okviru ugovora (proviziju). Visinu provizije stranke utvrđuju ugovorom. Uobičajena provizija za odnose između domaćeg naručitelja i ugostitelja je 5 posto na cijenu usluge, odnosno 3 posto ako je riječ o ugovoru za račun strane agencije. Uobičajena provizija stranoj agenciji iznosi 8 posto.

Naručitelj ima pravo na proviziju i za svako produljenje boravka gosta ili skupine gostiju prihvaćeno od naručitelja ili po rezervaciji gosta učinjenoj za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za koje naručitelj jamči plaćanje.

---

<sup>65</sup> Uzanca 66.-67.

<sup>66</sup> Uzanca 68.-69.

<sup>67</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 69.

Uzanca 71.: Ugostitelj će smanjiti račun za iznos provizije koju je dužan platiti naručitelju, isključujući pristojbu i premiju osiguranja. Ako je bilo ugovoreno izravno plaćanje, ugostitelj plaća proviziju naručitelju u roku od 15 dana od dana kada je usluga obavljena.<sup>68</sup>

### 3.2.7. Otkaz

Ugovorene usluge otkazuju se pismeno, s naznakom datuma. Svaki nepisani otkaz naručitelj potvrđuje pismeno. Da bi taj otkaz vrijedio od dana usmene obavijesti, pismena potvrda otkaza mora se poslati najkasnije idućeg dana.

Ako ugostitelj u međuvremenu bilo u kojem pismenom obliku potvrdi primitak usmenog ili telefonskog otkaza, naručitelj je oslobođen obveze da svoj usmeni ili telefonski otkaz pismeno potvrdi.<sup>69</sup>

### 3.2.8. Individualni gosti

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručitelju usluga da će pružiti gostu, njegovu klijentu, smještaj i akcesorne ugostiteljske usluge za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini i platiti ugovorenu proviziju.<sup>70</sup>

Uzanca 73. Individualni gosti jesu pojedinci koji posredovanjem naručitelja osiguravaju hotelske usluge, a za koje ne vrijede uvjeti (povlastice) za skupinu.

Kod uzance 74., otkazni rokovi usluga smještaja ili pansiona za individualne goste koji te usluge osiguravaju preko naručitelja jednaki su rokovima iz ugovora o hotelskim uslugama s izravnim gostima. Međutim, za smještaj do dva dana naručitelj je dužan dostaviti otkaz ugostitelju najkasnije do 17 sati uoči dana dolaska gosta.

---

<sup>68</sup> Uzanca 70.-71.

<sup>69</sup> Uzanca 72.

<sup>70</sup> Gorenc, V., Šmid, V., op. cit., str. 129.

Uzanca 75.: Ako se ugovor (rezervacija) otkaže nakon utvrđenog roka ili ako gost ne dođe («no show»), a njegova rezervacija nije otkazana, ili je otkazana sa zakašnjenjem, naručitelj plaća ugostitelju odštetu u iznosu:

- u slučaju boravka do tri dana ili boravka dužeg od tri dana izvan sezone – u iznosu ugovorene cijene usluga za jednodnevni boravak
- u slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni – u iznosu ugovorene cijene usluga za trodnevni boravak.

Uzanca 76.: Ako gost ode prije vremena, naručitelj je dužan platiti ugostitelju odštetu prema uzanci. Ne iskoristi li gost ostale naručene usluge koje nije otkazao na vrijeme, naručitelj je dužan ugostitelju naknaditi štetu. Naručitelj je dužan ugostitelju platiti odštetu odnosno naknaditi štetu u roku od 15 dana od dana primitka njegova zahtjeva.<sup>71</sup>

### 3.2.9. Skupina gostiju

Ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju svaki je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručitelju da će skupini gostiju, njegovim klijentima, pružiti ugostiteljske usluge pod posebnim uvjetima i tarifama.<sup>72</sup>

Skupina je najmanje 15 osoba koje putuju zajedno (dolaze i odlaze), a koju naručitelj i ugostitelj smatraju posebnom cjelinom i za koju ugostitelj odobrava posebne uvjete i tarife, kako je utvrđeno u ugovoru. Ako se nakon sklapanja ugovora skupina smanji na manje od 15 osoba ugostitelj će obavijestiti naručitelja da li i dalje smatra tako smanjeni broj gostiju skupinom. Ne obavijesti li o tome ugostitelj naručitelja i za tako smanjenu skupinu vrijede ugovoreni uvjeti.<sup>73</sup>

Usluge za skupinu rezerviraju se jednim dokumentom i rezervacija se jednim dokumentom prihvaća i potvrđuje.

---

<sup>71</sup> Uzanca 73.-76.

<sup>72</sup> Gorenc, V., Šmid., V., op. cit., str. 135.

<sup>73</sup> Uzanca 77.

U tom su dokumentu za sve članove skupine navedene istovjetne usluge i njihova jedinstvena cijena, što će biti obračunato jednim računom.<sup>74</sup>

U uzanci 79. ni naručitelj, niti ugostitelj ne obavještavaju goste o cijenama navedenim na ugovoru.<sup>75</sup>

U uzanci 80. riječ je o listi gostiju. Lista gostiju je popis putnika, njihov raspored po sobama s popisom hotelskih usluga koje ugostitelj mora pružiti gostima.<sup>76</sup> Naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju listu gostiju (rooming-list) 14 dana prije dolaska skupine, a za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone – 7 dana prije dolaska skupine. Ako je rezervacija potvrđena unutar ovih rokova naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju listu gostiju bez odlaganja. Ugostitelj ne odgovara za poteškoće što mogu nastati pri udovoljavanju obvezama usluge smještaja ako naručitelj zakasni s dostavom liste gostiju.<sup>77</sup>

U uzanci 81. ugostitelj je dužan rasporediti goste prema listi gostiju koju je pravodobno primio, a prema naknadno primljenoj izmjeni liste dužan je postupiti u granicama raspoloživih kapaciteta. Ako skupinu gostiju smjesti u drugi objekt iste ili više kategorije (uz. 22), ugostitelj je dužan sve članove skupine smjestiti u isti objekt. O smještaju u drugi objekt dužan je unaprijed obavijestiti naručitelja.<sup>78</sup>

Ugostitelj odobrava besplatan boravak jednom predstavniku naručitelja koji pripada skupini od najmanje 15 osoba, te dnevni odmor i jedan obrok za vozača autobusa. Ako se skupina sastoji od 30 osoba, ugostitelj može odobriti besplatan boravak još jednom predstavniku naručitelja.<sup>79</sup>

Uzanca 83.: Ako ugovorom nije drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja i pansiona su:

1. Za otkaz cijele skupine - 30 dana prije dolaska;
2. Za otkaz do 50 posto ugovorene skupine - 21 dan prije dolaska
3. Za otkaz do 25 posto ugovorene skupine - 14 dana prije dolaska

---

<sup>74</sup> Uzanca 78.

<sup>75</sup> Uzanca 79.

<sup>76</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 79.

<sup>77</sup> Uzanca 80.

<sup>78</sup> Uzanca 81.

<sup>79</sup> Uzanca 82.

Za objekte sa sezonskim poslovanjem rokovi iz stavka 1. ove uzance izvan sezone smanjuju se na polovicu, a rok iz točke 2 na 10 dana.

Ako je ugovorena skupina gostiju koja bi imala zauzeti više od 30 posto ukupnog kapaciteta objekta, ugostitelj može pismeno obavijestiti naručitelja u razdoblju od 60 do 30 dana prije dolaska skupine da namjerava raspolagati sobama za koje mu naručitelj nije jamčio plaćanje. Ako mu naručitelj jamči plaćanje ugovorenih soba takav otkaz je isključen.<sup>80</sup>

Ako naručitelj otkáže ugovor (rezervaciju) nakon istjeka rokova za otkaz (uz. 83.), ugostitelj ima pravo na ugovorenu odštetu.

Ako tako ugovorenog utanačenja nema ugostitelj ima pravo na odštetu u iznosu od 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, a ako je ugostitelj obavijest o otkazu primio tri dana (72 sata) ili manje prije ugovorenog dolaska skupine – u iznosu ¾ cijene ugovorenih usluga. Odredbe prethodnog stavka primjenjuju se i u slučaju zakašnjenja u dolasku i nedolaska gostiju (no-show).

Ako nije drukčije ugovoreno, odšteta za slučajeve zakašnjelog otkaza ugovora (rezervacija) i "no-show" odšteta iz stavka 1. ove uzance ne može biti veća od ugovorene cijene boravka za tri noći po otkazanom gostu. Da li ugostitelj rezervirane kapacitete na uporabu drugim gostima, nema pravo na odštetu (stavak 1. i 2.) od naručitelja.<sup>81</sup>

U uzanci 85. ako gost neopravdano ode prije vremena, ugostitelj naplaćuje od naručitelja odštetu u visini tri četvrtine ugovorene cijene neiskorištene usluge.<sup>82</sup>

### *3.2.10. Prigovori na usluge*

Uzanca 86.: Ugostitelj je dužan odmah razmotriti prigovor na usluge što su ga dali gost ili predstavnik naručitelja za vrijeme boravka gosta.

---

<sup>80</sup> Uzanca 83.

<sup>81</sup> Uzanca 84.

<sup>82</sup> Uzanca 85.

Utvrdi li da je prigovor opravdan, ugostitelj će, osim što će udovoljiti ugovoru, ponuditi gostu odgovarajuću naknadu u novcu ili uslugama. Nagodbu s gostom ugostitelj će pismeno utvrditi, uz potpis gosta ili predstavnika naručitelja.

Uzanca 87.: Naručitelj je dužan ugostitelju dostaviti prigovor gosta (sudsku opomenu, tužbu i sl.) u roku od mjesec dana od dana kada je primi.

Zajedno s prigovorom naručitelj dostavlja svoj prijedlog za rješenje (nagodba, vođenje spora). Ugostitelj je dužan na dostavljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 dana. Ne odgovori li u tom roku, smatrat će se da ne prihvaća prigovor odnosno prijedlog.<sup>83</sup>

### *3.2.11. Uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja*

Naručitelj je dužan ugostitelju dati sve potrebne obavijesti o rezerviranim uslugama.

Usluge što ih ugostitelj daje gostima koji su klijenti naručitelja, u skladu s ugovorom, bilo da je riječ o individualnim gostima ili skupini gostiju, moraju biti iste kvalitete kao i usluge što ih ugostitelj uz iste uvjete daje svojim izravnim gostima.

Ugostitelj će se suzdržati od nagovaranja gosta klijenta naručitelja da postane njegov izravni gost.

Ako se naručitelj istodobno obrati nekolicini ugostitelja da bi dobio ponudu rezervacije, uzdržat će se od sklapanja ugovora s više ugostitelja za boravak istog gosta u nakani da naknadno, unutar dopuštenih ugovornih rokova, otkaže one koje neće prihvatiti. Ne drži li se naručitelj uzance iz prethodnog stavka ugostitelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o hotelskim uslugama bez obveze vraćanja rezervacijske pristojbe kao i bilo kakve naknade ili odštete naručitelju.<sup>84</sup>

Ugostitelj je dužan naručitelju dati točnu obavijest o lokaciji, vrsti i kategoriji objekta te o vrsti i kakvoći usluga. Za netočne obavijesti, koje prouzroče odštetni zahtjev gosta, odgovara ugostitelj. Ako je naručitelj dao netočnu obavijest, ugostitelj neće odgovarati u slučaju odštetnog zahtjeva gosta. Naručitelj je dužan poštovati obavijesti što ih dobije od ugostitelja.

---

<sup>83</sup> Uzanca 86.-87.

<sup>84</sup> Uzanca 88.-91.

Ugostitelj i naručitelj suzdržat će se od svih izjava gostima klijentima naručitelja kojima bi se dovela u sumnju kakvoća usluga što ih daje druga ugovorna strana i od svih izjava koje nanose štetu poslovnom ugledu druge ugovorne strane.

Na ugovor o hotelskim uslugama sklopljen između naručitelja i ugostitelja (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se odgovarajuće uzance za ugovor o hotelskim uslugama (uz. od 9. do 61.), ako drukčije nije određeno uzancama iz ovog odjeljka.<sup>85</sup>

### **3.3. Ugovor o alotmanu**

Ugovor o alotmanu je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određen broj ležaja odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu usluga, ako se koristila ili nije koristila ugovorenim smještajem.<sup>86</sup> Za razliku od izravnog i agencijskog ugovora o hotelskim uslugama, ugovor o alotmanu uređen je odredbama čl. 909.-920. Zakona o obveznim odnosima. Posebnim se uzancama utvrđuju poslovni običaji za pitanja na koja upućuje Zakon o obveznim odnosima i za ostalu materiju koja je nastala u poslovnoj praksi. Do Zakona o obveznim odnosima ugovor o alotmanu je bio atipičan i neimenovan ugovor kojim su agencija i ugostitelj preuzimali različita prava i obveze, koji su imali značajke raznih imenovanih ugovora. U našem je pravu danas ugovor o alotmanu samostalan, tipičan, imenovan, konsezualan, dvostranoobvezan, naplatan i formalan ugovor.<sup>87</sup>

#### **3.3.1. Sklapanje ugovora**

Po uzanci 95. ugovor se sklapa na obrascu putničke agencije ili ugostitelja, a može se sklopiti i na drugi način u pisanom obliku. Ako agencija ili ugostitelj imaju opće uvjete poslovanja koji nisu sadržani u obrascu ugovora, a ugovor se na njih ne poziva, takvi su uvjeti poslovanja sastavnim dijelom ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja

---

<sup>85</sup> Uzanca 92.-94.

<sup>86</sup> Članak 909. ZOO-a

<sup>87</sup> Gorenc, V i dr., op. cit., str. 91.



ugovora bili dostavljeni drugoj strani ili je ona u vrijeme sklapanja ugovora bila s njima na drugi način upoznata.<sup>88</sup>

Ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora. Ako je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme početka izvršavanja ugovora neće biti u skladu s opisom.<sup>89</sup>

### *3.3.2. Obveze ugostitelja*

Prema uzanci 97. ugostitelj je dužan osobama koje mu pošalje putnička agencija pružati usluge navedene u turističkoj uputnici u skladu s ugovorom o alotmanu. Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružati u granicama raspoloživih kapaciteta.<sup>90</sup>

Nije li ugovorena cijena bez provizije ugostitelj je dužan putničkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o alotmanu. Provizija se određuje u određenom postotku od cijene pruženih usluga (linearna provizija), a može se odrediti u različitim postocima, ovisno o upotrebi angažiranih kapaciteta (stimulativna provizija).<sup>91</sup>

### *3.3.3. Obavijest o tijeku popune kapaciteta*

Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta.

Ako ugovorom nije drukčije određeno, ovisno o navikama pojedinoga turističkog područja, putnička agencija je dužna najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alotmanu obavijestiti ugostitelja o tijeku popune angažiranih kapaciteta i o tome nastaviti slati obavijesti svakih 30 dana.<sup>92</sup>

---

<sup>88</sup> Uzanca 95.

<sup>89</sup> Uzanca 96.

<sup>90</sup> Uzanca 97.

<sup>91</sup> Uzanca 98.

<sup>92</sup> Uzanca 99.

### *3.3.4. Odustanak od ugovora*

Prema uzanci 100. rokovi za obavijest o odustanku od uporabe angažiranih kapaciteta jednaki su onima za otkaz smještaja i pansiona za skupinu gostiju (uzanca 83.).

Ugovorom o alotmanu može se ugovoriti da putnička agencija odustaje od korištenja angažiranih kapaciteta za ugovorenu skupinu gostiju u određenom razdoblju, ako u ugovorenom ili uobičajenom roku ne obavijesti ugostitelja da će ih koristiti.<sup>93</sup>

### *3.3.5. Raspolaganje kapacitetima - pravo ugostitelja*

Ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih putnička agencija nije odustala u roku i za koje nije poslala obavijest o korištenju odnosno listu gostiju. Ovo pravo ugostitelja utvrđeno je u svrhu pojačanja putničke agencije za obavješćivanje ugostitelja o korištenju kapaciteta u određenim rokovima te omogućavanja ugostitelju da eventualnom popunom kapaciteta drugim gostima smanji štetu koju bi pretrpio ako bi mu angažirani kapaciteti ostali neiskorišteni.

Putnička agencija može se koristiti kapacitetima za koje pošalje obavijest o korištenju nakon određenog roka, samo ako se ugostitelj s time složi. U tom će se slučaju kapaciteti koristiti uz uvjete iz ugovora o alotmanu.<sup>94</sup>

### *3.3.6. Primjena uzanci*

Ako uzancama iz ovog odjeljka nije nešto posebno utvrđeno, na odnose između putničke agencije i ugostitelja ugovora o alotmanu primjenjuju se posebne uzance utvrđene za agencijski ugovor o hotelskim uslugama za skupine gostiju.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Uzanca 100.

<sup>94</sup> Uzanca 101.

<sup>95</sup> Uzanca 102.

## 4. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje predati gostu, radi uporabe, na određeno vrijeme turistički apartman i pripadajuće akcesorne usluge, a gost se za to obvezuje platiti cijenu. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima je nastao iz ugovora o hotelskim uslugama. Turistički apartman se smatra kao zasebna stambena cjelina izvan hotela ili kampa (bungalov, mobilna kućica, paviljon, kućica, vila, kuće za odmor itd.) Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima najbliži je ugovoru o najmu sa time da su akcesorne usluge u funkciji uporabe iznajmljenog apartmana.<sup>96</sup> U pravilu ugostitelj nudi gostima i druge fakultativne usluge, koje gost posebno naručuje i plaća (ugostiteljski sadržaji, zabavni sadržaji).

### 4.1. Primjena uzanci

Nije li drukčije ugovoreno, uzance za ugovor o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju se na odnose između ugostitelja i gosta odnosno naručitelja za smještaj turističkim apartmanima ugovorenim u trajanju od sedam i više dana. Za smještaj u turističkim apartmanima kraći od sedam dana primjenjuju se posebne uzance za ugovor o hotelskim uslugama.<sup>97</sup> Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima može sklopiti s ugostiteljem izravno gost ili putnička agencija za račun gosta. Kada ga sklapa ugostitelj izravno s gostom supsidijarno će se primjenjivati posebne uzance za izravni ugovor o hotelskim uslugama, a kada ga sklapa ugostitelj s agencijom primjenjivati će se uzance za agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

### 4.2. Oblik ugovora

Uobičajeno je da se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa u pisanom obliku. Ugovor se sklapa na obrascu pripremljenom od ugostitelja, s kojim se gost upoznaje prije potpisivanja ugovora.<sup>98</sup>

---

<sup>96</sup> Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima te timesharinu*, Pravo i porezi, br. 5., 2011., str. 29..

<sup>97</sup> Uzanca 103.

<sup>98</sup> Uzanca 104.

### 4.3. Rezervacija smještaja

Gost odnosno naručitelj može rezervirati smještaj u turističkom apartmanu. Prihvat rezervacije obvezuje ugostitelja na sklapanje ugovora o smještaju u turističkim apartmanima.<sup>99</sup> Na rezervaciju smještaja u turističkom apartmanu primjenjuju se posebne uzance o rezervaciji za ugovor o hotelskim uslugama, ali za razliku od ugovora o hotelskim uslugama, prihvat rezervacije smještaja u turističkom apartmanu kao predugovor obvezuje ugostitelja na sklapanje glavnog ugovora – ugovora o smještaju u turističkim apartmanima.

### 4.4. Predujam

Ugostitelj može uvjetovati prihvat rezervacije plaćanjem predujma. Iznos predujma određuje se prema trajanju zatraženog najma apartmana i cijeni najma.<sup>100</sup>

Predujam ima trostruku funkciju:

1. Osiguranja ispunjenja predugovora
2. Kaucija iz koje ugostitelj naplaćuje odštetu u slučajevima iz uzance 107. i 108.
3. Predujma cijene koji se obračunava prilikom naplate cijene<sup>101</sup>

### 4.5. Odustanak od rezervacije

Odustane li gost odnosno naručitelj od rezervacije, ugostitelj je dužan odmah vratiti mu plaćeni predujam uz odbitak odštete koja iznosi:<sup>102</sup>

- 10 posto kada ugostitelj obavijest o odustanku primi mjesec i više dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana
- 50 posto kada obavijest o odustanku ugostitelj primi između sedam i mjesec dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana
- 100 posto kada obavijest o odustanku ugostitelj primi manje od sedam dana prije početka uporabe apartmana.

---

<sup>99</sup> Uzanca 105.

<sup>100</sup> Uzanca 106.

<sup>101</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 100.-101.

<sup>102</sup> Uzanca 107.

#### **4.6. Prestanak obveze sklapanja ugovora**

Uzanca 108. uređuje trajanje i prestanak obveze ugostitelja za sklapanje ugovora o smještaju u turističkim apartmanima nastale prihvatom rezervacije u slučajevima nedolaska gosta, zakašnjelog gosta ili ako gost odbije sklopiti ugovor. Obveza ugostitelja za sklapanje ugovora o smještaju u turističkim apartmanima prestaje ako gost odnosno naručitelj ne sklopi ugovor u roku od 48 sati nakon vremena dolaska gosta određenog rezervacijom, osim u slučaju da u tom roku gost potvrdi svoj kasniji dolazak te se ugovor sklopi prije nego što cijena smještaja neiskorištene rezervacije ne premaši iznos predujma. U slučaju prestanka obveze sklapanja ugovora iz stavka 1. ove uzance ugostitelj zadržava u cijelosti naplaćeni predujam.<sup>103</sup>

#### **4.7. Trajanje ugovora**

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa se na određeno vrijeme. Ugostitelj zadržava naplaćenu cijenu, ako gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena. Ne napusti li gost apartman nakon isteka ugovora ugostitelj ima pravo:

- Prestati s pružanjem usluga gostu
- Naplatiti od gosta tako produženu uporabu apartmana po trostrukoj cijeni od ugovorene<sup>104</sup>

#### **4.8. Lista inventara**

Uzanca 110.: Prilikom predaje apartmana na uporabu gost potpisuje listu inventara. Prilikom predaje apartmana gost je dužan dati i eventualne primjedbe na kvalitetu samog apartmana.<sup>105</sup> Smatra se da je gost suglasan sa stanjem iz liste inventara, ako prilikom njenog potpisivanja nema primjedbi ili rezervi. Potpisana lista inventara je dokaz ispunjenja ugostiteljeve obveze prilikom predaje apartmana, ali je uz to i dokaz za ustanovljenje eventualne obveze gosta za naknadu štete.

---

<sup>103</sup> Uzanca 108.

<sup>104</sup> Uzanca 109.

<sup>105</sup> Uzanca 110.

#### **4.9. Zabrane gostu**

Prema uzanci 111. Posebno je zabranjeno gostu:

- Unijeti namještaj u apartman, te praviti bilo kakve preinake na namještaju bez pismene suglasnosti ugostitelja
- Smjestiti u apartman veći broj osoba od kapaciteta apartmana
- Pružati ugostiteljske usluge u smještajnom prostoru ili ga koristiti u druge svrhe različite od onih utvrđenih ugovorom
- Obavljati u apartmanu bilo kakvu aktivnost koja šteti normama zajedničkog života, morala, pristojnosti i javnog reda
- Upotrebljavati bez pismene dozvole ugostitelja aparate koji osjetno povećavaju potrošnju električne energije, vode i goriva

Uz te zabrane dopunski se primjenjuju i zabrane iz posebnih uzanci za ugovor o hotelskim uslugama.<sup>106</sup>

#### **4.10. Cijena**

Cijena za uporabu apartmana za cijelo ugovoreno razdoblje naplaćuje se prije početka uporabe apartmana.

U cijenu apartmana uračunavaju se:

- opskrba vodom
- električnom energijom
- energijom za kuhanje
- grijanje vode i prostora
- uređenje i čišćenje apartmana mijenjanje rublja u sobama i kupaonicama
- mijenjanje stolnog rublja i odnošenje smeća

U cijenu se uračunavaju također i usluge uporabe bazena i plaže, igrališta za djecu i parkirališta.<sup>107</sup>

---

<sup>106</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 103.

<sup>107</sup> Uzanca 112.

#### **4.11. Jamčevina**

Prilikom sklapanja ugovora o smještaju u turističkom apartmanu ugostitelj može tražiti da mu gost plati jamčevinu za štetu za oštećene ili uništene uređaje, opremu i inventar u apartmanu i zajedničkim prostorijama i prostorima. Uobičajena jamčevina je 25 posto ugovorene cijene smještaja. Ugostitelj je dužan vratiti plaćenu jamčevinu odmah nakon isteka ugovora i ispražnjenja apartmana, uz odbitak eventualne naknade štete (stavak 1.).<sup>108</sup> Ugostitelj je ovlašten zadržati jamčevinu do visine naknade štete. Istekom ugovora dužan je vratiti ugovaratelju jamčevinu odnosno ostatak jamčevine.

#### **4.12. Raskid ugovora**

Prema uzanci 114. raskine li ugovor o smještaju u turističkom apartmanu zbog neispunjenja obveze gosta, ugostitelj ima pravo:

- prestati pružati usluge gostu
- naplatiti gostu trostruku cijenu smještaja za uporabu apartmana nakon raskida ugovora

U slučaju raskida ugovora ugostitelj je dužan vratiti gostu 50 posto cijene za neiskorišteni najam apartmana, uz odbitak povećanog iznosa cijene za produženu uporabu apartmana nakon raskida ugovora (stavak 1.).<sup>109</sup>

#### **4.13. Najam kuća i stanova za odmor**

U uzanci 115. navedeno je da ako se kuće i stanovi za odmor iznajmljuju pod uvjetima iz ugovora o smještaju u turističkim apartmanima na odnose između ugostitelja i gosta odnosno naručitelja primjenjuju se uzance o smještaju u turističkim apartmanima.<sup>110</sup> Na ostale odnose između ugostitelja odnosno naručitelja i gosta primjenjuju se na odgovarajući način posebne uzance za ugovor o hotelskim uslugama odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ako uzancama iz ovog odjeljka nije nešto drukčije utvrđeno.<sup>111</sup>

---

<sup>108</sup> Uzanca 113.

<sup>109</sup> Uzanca 114.

<sup>110</sup> Uzanca 115.

<sup>111</sup> Uzanca 116.

## 5. Ugovor o uslugama kampiranja

Ugovorom o kampiranju ugostitelj se obvezuje da će za ugovorenu naknadu predati gostu na privremenu uporabu, radi smještaja kamp kućice ili šatora, kamp jedinicu ili prostor za kampiranje i pružiti potrebne akcesorne usluge.<sup>112</sup> Ovaj je ugovor nastao iz ugovora o hotelskim uslugama. Temeljna razlika je u objektu, a kod ugovora radi se o prostoru za kampiranje ili kamp jedinici.

Složeni sadržaj ugovora o kampiranju ne može objasniti ni jedan od imenovanih ugovora, ali u njemu postoje bitni sastojci više imenovanih ugovora:

- Ugovora o najmu (uporaba kamp jedinice ili prostora za kampiranje)
- Ugovora o ostavi (čuvanje donesenih i predanih stvari)
- Ugovora o djelu (pružanje raznih usluga)
- Ugovora o hotelskim uslugama (kod kojeg su obveze ugostitelja i gosta iste i slične kao i kod ugovora o uslugama kampiranja)<sup>113</sup>

Ugovor o uslugama kampiranja nije ni zakup, ni najam, ni ostava, ni prodaja, ni hotelski ugovor, ni mješoviti ugovor jer mu je sadržaj širi i kauza različita od navedenih ugovora, koje se ralikuju od drugih imenovanih, kao i ugovora o hotelskim uslugama.

### 5.1. Sklapanje ugovora

Prema uzanci 117. ugovor o kampiranju sklopljen je kad ugostitelj prihvati zahtjev gosta odnosno rezervaciju naručitelja za uporabu prostora za kampiranje ili kamp jedinice.<sup>114</sup>

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>115</sup>

---

<sup>112</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 105.

<sup>113</sup> Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističim apartmanima te timesharingu*, op. cit., str. 24.

<sup>114</sup> Uzanca 117.

<sup>115</sup> Uzanca 118.



Prema uzanci 119. ugostitelj je dužan ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostor za kampiranje odnosno kamp jedinicu poravnatu i očišćenu, i dati mu iskaznicu s odgovarajućom oznakom. Ako ima više raspoloživih mjesta izbor kamp jedinice prepušta se gostu.<sup>116</sup> Ugostitelj je dužan gostima kampa osigurati red, mir i nužnu pomoć i odrediti osobe koje će obavljati te dužnosti.<sup>117</sup>

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>118</sup>

#### Uporaba kampa:

Prostor za kampiranje odnosno kamp jedinicu mogu upotrebljavati samo osobe koje su u času sklapanja ugovora označene ugostitelju kao korisnici. Gostu nije dopušteno davanje u podnajam prostora i opreme (šator, karavan i sl.) za kampiranje. Gostu je zabranjeno dovođenje drugih osoba u kamp bez dopuštenja ugostitelja.<sup>119</sup>

### **5.2. Red u kampu**

Red u kampu istaknut na vidljivom mjestu u recepciji kampa sastavni je dio ugovora o kampiranju.<sup>120</sup> Gost je sa općim uvjetima ugostitelja morao biti upoznat prije ili u trenutku zaključenja ugovora. Istaknuti red u kampu na vidnom mjestu stvara pretpostavku da je gost s njime upoznat. U većim kampovima obično ugostitelj prilikom zaključenja ugovora predaje gostu brošuru gdje je uz brojne informacije tiskan i red u kampu. <sup>121</sup> Red u kampu obično sadrži: primjenu ovih uzanci, uvjete pod kojima gost koristi prostor za kampiranje odnosno kamp jedinicu, zajedničke prostorije, uređaje i opremu kampa, davanje dragocjenosti u ostavu, način održavanja higijene, mira i red u kampu, uvjete plaćanja usluga, korištenja parkirališta ili sidrišta, sportskih i dječjih igrališta i vraćanje iskaznice prilikom odlaska.

---

<sup>116</sup> Uzanca 119.

<sup>117</sup> Uzanca 120.

<sup>118</sup> Uzanca 121.

<sup>119</sup> Uzanca 122.

<sup>120</sup> Uzanca 123.

<sup>121</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 111.

Gost može pripremati hranu samo u prostoru označenom za pripremanje hrane. U kampu nije dozvoljeno loženje otvorene vatre osim na uređenim ognjištima.<sup>122</sup> Prema uzanci 125. pse i druge životinje u kampu gosti su dužni držati pod nadzorom. Psi i druge životinje mogu se zadržavati samo na za to određenim mjestima u kampu.<sup>123</sup>

### 5.3. Stvari gosta

Gost je dužan brinuti se o stvarima unijetim u kamp. Dragocjenosti i novac gost je dužan predati na čuvanje u recepciji kampa.<sup>124</sup> Na obvezu ugostitelja koji vodi kamp primjenjuju se odredbe Zakona o ugostiteljskoj ostavi.<sup>125</sup> Po uzanci 127. prilikom odlaska gost je dužan očistiti prostor za kampiranje odnosno kamp jedinicu koju je koristio.<sup>126</sup>

### 5.4. Raskid ugovora

Ako ugostitelj ne može otkazati ugovor o uslugama kampiranja, može ga raskinuti. Pored razloga iz uzance 58. ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor o kampiranju i prestati s pružanjem usluga u naturističkim kampovima osobama (gostima) koji se ne pridržavaju normi naturističkog ponašanja.<sup>127</sup>

### 5.5. Primjena uzanci

Na ugovor o kampiranju odgovarajuće se primjenjuju posebne uzance o ugovorima o hotelskim uslugama odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ako ovom glavom nije drukčije određeno. Gost ima obvezu poštivanja reda u kampu. Sve druge obveze koje ispunjavaju sadržaj ugovora jednake su obvezama stranaka iz ugovora o hotelskim uslugama i agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.<sup>128</sup>

---

<sup>122</sup> Uzanca 124.

<sup>123</sup> Uzanca 125.

<sup>124</sup> Uzanca 126.

<sup>125</sup> Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima te timesharingu*, op. cit., str. 27.

<sup>126</sup> Uzanca 127.

<sup>127</sup> Uzanca 128.

<sup>128</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 115.

## 6. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

Ugovorom o uslugama prehrane i točenja pića obvezuje se jedna stranka – ugostitelj, da će drugoj stranci – gostu, pružiti uslugu davanja hrane i pića prema narudžbi, a gost se obvezuje za to platiti naknadu.<sup>129</sup> Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti posebno su navedene usluge i objekti u kojima se pružaju usluge prehrane i pića te osobe koje se mogu baviti tom djelatnošću.<sup>130</sup> Ovaj je ugovor neimenovan, konsezualan, dvostrano obvezan, naplatan i neformalan. Nastao je iz ugovora o hotelskim uslugama. Usluga prehrane i točenja pića je akcesorna usluga koju pruža ugostitelj. Posebne uzance nastoje održati ravnopravnost u odnosu između stranaka i ostvariti podjednaku zaštitu i gosta i ugostitelja.

### 6.1. Sklapanje ugovora

Zbog velike raznolikosti ponude usluga u segmentu ponude prehrane i pića, ugovori između davatelja odnosno ugostitelja i korisnika usluga u najvećem dijelu su usmeni i neformalni. Sklapanje ugovora u pismenom obliku se preporuča u slučajevima kada se radi o većem broju gostiju odnosno o skupinama gostiju.

Prema uznaci 130. ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sklopljen je kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta odnosno narudžbu usluga što ih gost od njega zatraži. U ugostiteljskom objektu ugovor u ime ugostitelja sklapaju osobe koje primaju narudžbe hrane i pića.<sup>131</sup>

#### Predmet ugovora

Rezervacija usluge prehrane mora sadržavati osobito: vrstu usluge, opseg (broj osoba), količinu, cijenu i vrijeme korištenja. Cijena se u rezervaciji naznačuje na temelju prije tog dobivenih obavijesti odnosno nakon pregovora s ugostiteljem. Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenika ugostiteljskog objekta.<sup>132</sup>

---

<sup>129</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 116.

<sup>130</sup> Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića*, Pravo i porezi, br. 3., 2011., str. 12

<sup>131</sup> Uzanca 130.

<sup>132</sup> Uzanca 131.

## 6.2. Cijena usluge

Ako gost izravno zatraži uslugu prehrane i točenja pića primjenjuju se cijene iz cjenika ugostiteljskog objekta. Cijene mogu biti određene po konzumaciji (po pojedinom jelu, piću), obroku ili u paušalnom iznosu bilo za koju količinu što je gost konzumira. Za pojedine kategorije i skupine gostiju mogu biti određene niže cijene.<sup>133</sup>

### 6.2.1. Rezervacija

Prema uzanci 133. gost može rezervirati stol odnosno mjesto (sjedalo) u ugostiteljskom objektu. Ako se ne naplaćuje posebna naknada za rezervaciju, ugostitelj nije dužan prihvatiti rezervaciju stola ili mjesta (sjedala). Prihvati li rezervaciju, ugostitelj će zadržati stol odnosno mjesto sve dok ne procijeni da gost neće doći.<sup>134</sup>

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. Ugostitelj ima pravo odbiti usluge gostu koji nije u takvu stanju da može biti gostom u ugostiteljskom objektu.<sup>135</sup>

### 6.2.2. Pružanje usluga

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>136</sup>

Stranke mogu ugovoriti posluživanje određenom količinom hrane i pića bez posebne naznake broja konzumacija (banket, svadbeni ručak i sl.). U tom slučaju naplaćuje se stvarni broj izdanih menua odnosno jela i stvarne količine izdanog pića.<sup>137</sup>

---

<sup>133</sup> Uzanca 132.

<sup>134</sup> Uzanca 133.

<sup>135</sup> Uzanca 134.

<sup>136</sup> Uzanca 135.

<sup>137</sup> Uzanca 136.

Prema načinu posluživanja, cijene u ugostiteljskom objektu mogu se različito određivati (posluživanje za šankom, posluživanje za stolom, samoposluživanje i sl.). Tijekom izvedbe glazbenih ili zabavnih programa ugostitelj može naplaćivati ulaznice u ime rezervacije ili obaveznu konzumaciju, ili povećati cijene redovitih usluga.<sup>138</sup> Cijene iste usluge u istom objektu po pravilu su najviše kada goste za stolom poslužuje zaposleno osoblje, a niže su kada se gosti poslužuju za šankom ili ako se sami poslužuju.<sup>139</sup>

Prema uzanci 138. poslužena jela i pića moraju sadržajem i kakvoćom odgovarati naručenim jelima i pićima. Ako imaju standardni naziv, sadržaj i kakvoća ne smiju bitno odstupati od sadržaja i kakvoće tih jela i pića u odgovarajućim objektima. Ako posluženo jelo i piće sadržajem, kakvoćom i količinom ne odgovara narudžbi, gost ima pravo odbiti takvu uslugu bez obveze plaćanja, a može zahtijevati jelo i piće u skladu s narudžbom.<sup>140</sup> Ako gost to izričito zahtijeva, ugostitelj je dužan, osim u slučajevima iz uzance 137, poslužiti ga količinom manjom od uobičajene (mala porcija, pola porcije, dječja porcija), pri čemu će mu zaračunati primjereno nižu cijenu. Ugostitelj nije dužan poslužiti gosta manjom porcijom kad to zbog prirode jela nije moguće.<sup>141</sup>

Gost koji naruči menu plaća njegovu punu cijenu bez obzira je li konzumirao sva jela iz menua.<sup>142</sup> Uzancom 141. kao i prethodnim uzancama se želi zaštititi gosta. Uzanca 141. propisuje da se pića svih vrsta (alkoholna, bezalkoholna) koja se u pravilu posluži u zatvorenim bocama moraju biti originalno punjena. Ta se pića moraju otvoriti pred gostom.<sup>143</sup>

### **6.3. Plaćanje usluga**

142. 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 da plati, ugostitelj ima pravo zatražiti od njega da plati uslugu.<sup>144</sup> Ugostitelj može zatražiti plaćanje usluga i za vrijeme dok gost konzumira jelo odnosno piće u slučaju kada se mijenja osoblje, kad se zatvara ugostiteljski objekt i u sličnim okolnostima.

---

<sup>138</sup> Uzanca 137.

<sup>139</sup> Gorenc, V. i dr., op., cit., str. 120.

<sup>140</sup> Uzanca 138.

<sup>141</sup> Uzanca 139.

<sup>142</sup> Uzanca 140.

<sup>143</sup> Uzanca 141.

<sup>144</sup> Uzanca 142.

Ovisno o uvjetima poslovanja ugostitelj može naplaćivati uslugu unaprijed ili istodobno dok posluhuje jelo odnosno piće.<sup>145</sup> To se uglavnom primjenjuje u objektima gdje se gosti kratko zadržavaju (npr. objekti uz prometnice).

#### **6.4. Korištenje usluga**

U uzanci 143. je propisano da gost ima pravo nesmetano se koristiti naručenim uslugama u ugostiteljskom objektu, a i pripadnim uslugama ugostitelja. Gost je duhan ponašati se u ugostiteljskom objektu tako da ne remeti red ni boravak drugih gostiju i ne smeta radu osoblja.<sup>146</sup>

##### Pravo ugostitelja:

Ugostitelj ima pravo odbiti daljnje usluuivanje i uskratiti boravak u ugostiteljskom objektu gostu koji se ne ponaša u skladu s ovim uzancama i takva gosta udaljiti iz ugostiteljskog objekta. Gosta koji se zadržava u ugostiteljskom objektu, a nije naručio uslugu ugostitelj će najprije ponuditi uslugom, a ako on uslugu ne naruči ugostitelj može zatrauži da napusti ugostiteljski objekt.<sup>147</sup>

#### **6.5. Stvari gosta**

Ako ugostitelj ima garderobu, gost je duhan pri dolasku predati stvari u garderobu (kaput i sl.) ako je u tom ugostiteljskom objektu garderoba obvezna. Uobičajeno je da gost u gardorobu 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>148</sup>

Predmeti ostavljeni u garderobi mogu biti pod stalnim nadzorom zaposlenog osoblja, a ako nisu ugostitelj mora na vidnom mjestu istaknuti obavijest da predmeti ostavljeni u garderobi nisu čuvani.<sup>149</sup>

---

<sup>145</sup> Ibidem, st. 2.

<sup>146</sup> Uzanca 143.

<sup>147</sup> Uzanca 144.

<sup>148</sup> Uzanca 145.

<sup>149</sup> Gorenc, V. i dr., op. cit., str. 124.

Ugostitelj izdaje gostu potvrdu (garderobni broj) za stvari primljene u garderobu. Za čuvanje stvari u garderobi može se naplatiti naknada, ali ugostitelj je dužan na vidljivu mjestu u garderobi objaviti iznos naknade. Uobičajeno je da se u objektima s četiri i pet zvjezdica garderoba ne naplaćuje.<sup>150</sup>

Ugostitelj je dužan na temelju potvrde (garderobnog broja) predati gostu stvari ostavljene u garderobi. On odgovara za nestanak i oštećenje tih stvari do njihove pune vrijednosti. Za dragocjenosti i novac ostavljen u predanim stvarima (torbi, kaputu i sl.) ugostitelj ne odgovara.<sup>151</sup>

## **6.6. Otkaz usluge**

Uzancom 148. utvrđeno je da 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>152</sup>

Rezervacija usluge prehrane za skupine gostiju može se otkazati najkasnije 12 sati prije vremena određenog za početak korištenja uslugom koja je utvrđena u rezervaciji. Ako se gost odnosno skupina gostiju nisu koristili ugovorenim uslugama prehrane, a nisu je otkazali u određenom roku, ugostitelj ima pravo na odštetu u iznosu od 50 posto cijene ugovorene usluge.<sup>153</sup>

Prema uznaci 150. ako se uslugom prehrane koristio manji broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, a rezervacija za neiskorišteni dio nije otkazana u roku iz prethodne uzance, ugostitelj ima pravo na odštetu u iznosu od 50 posto od cijene neiskorištenih usluga. Ako se ugovorenom uslugom prehrane koristio veći broj gostiju nego što je rezervacijom određeno, smatra se da je ugovor izmijenjen na onaj broj gostiju koji se uslugom stvarno koristio.<sup>154</sup>

---

<sup>150</sup> Uzanca 146.

<sup>151</sup> Uzanca 147.

<sup>152</sup> Uzanca 148.

<sup>153</sup> Uzanca 149.

<sup>154</sup> Uzanca 150.

## 6.7. Provizija

Uzancom 151. uređuju se odnosi između ugostitelja i putničke agencije kada je ugovor prehrane i pića sklopljen na temelju rezervacije ili narudžbe putničke agencije. Ako je ugovor o uslugama prehrane i točenja pića za gosta ili skupinu gostiju sklopljen na temelju rezervacije ili narudžbe putničke agencije, račun plaća putnička agencija, ako nije drukčije ugovoreno.<sup>155</sup> Ugovorom se može utvrditi da cijenu usluge plaća sam gost, a ugostitelj putničkoj agenciji plaća proviziju. Na obračunatu cijenu za obavljene usluge ugostitelj plaća putničkoj agenciji uobičajenu proviziju od 5 posto.<sup>156</sup>

---

<sup>155</sup> Uzanca 151.

<sup>156</sup> Ibidem, st. 2.



## 7. Zaključak

Izradom ovog rada uvidjela sam koliko su značajne i važne posebne uzance u ugostiteljstvu za svakodnevni život ljudi. Svakodnevno se nalazimo u situacijama gdje moramo postupiti po pravilima posebnih uzanci. Posebne uzance u ugostiteljstvu su kodificirani trgovački običaji za poslove ugostiteljskih usluga. One su objavljene u Narodnim novinama Republike Hrvatske od 8.3.1995. godine, br. 16/95 i 108/96.

U Posebnim uzancama je uređeno šest turističkih ugovora kao što je navedeno u radu. To su izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o alatmanu, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Posebne uzance u ugostiteljstvu ne sadrže definicije onih ugovora na koje se odnose. Izradom ovog rada zaključila sam da u posebnim uzancama u ugostiteljstvu nije spomenut ugovor o ugostiteljskoj ostavi, iako se njegove odredbe odnose na čuvanje i odgovornost za nestanak ili oštećenja stvari gosta.

Smatram da se najčešće susrećemo sa ugovorom o uslugama prehrane i točenja pića jer češće posjećujemo caffè barove, restorane i razne ugostiteljske objekte nego npr. objekte koje pružaju uslugu smještaja.

Značaj Posebnih uzanci u ugostiteljstvu, osim u svakodnevnoj primjeni, očituje se u tome što su poslije Zakona o obveznim odnosima izvor poslovnog prava u turizmu. Posebne uzance u Ugostiteljstvu olakšavaju poslovanje, smanjuju nesporazume, omogućuju njihovo djelotvorno rješavanje i pridonose unaprijeđenju kvalitete pružanja ugostiteljskih usluga i poslovanja.

## 8. Literatura

### Knjige:

Gorenc, V., Mandarić, A., Poković, D., Šmid, V.: *Posebne uzance u ugostiteljstvu*, RRiF, Zagreb 1996.

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

Gorenc V.: *Trgovačko pravo- ugovori*, Školska knjiga, Zagreb, 2000, str. 17.

### Članci:

Babić S.: *Uzance u pravnom prometu i njihova primjena u Republici Hrvatskoj*, Pravo i porezi, broj 10, 1997. 29. str.

Barbić J.: *Primjena običaja u Hrvatskom trgovačkom pravu*, Pravo u gospodarstvu: časopis za gospodarsko- pravnu teoriju i praksu, vol. 44, br. 6, 2005., str. 79.

Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića*, Pravo i porezi, br. 3., 2011., str. 12.

Gorenc, V.: *Ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima te timesharinu*, Pravo i porezi, br. 5., 2011., str. 24.-29.

Gorenc, V.: *Ugovori između putničkih agencija i davatelja usuge- agencijski ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, br. 9, 2011., str. 22.-23.

Radolović, O.: *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim usugama*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (1991) vol. 30, br. 2, 2009., str. 1037.

Zubović, A.: *Primjena trgovačkih običaja*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (1991.), vol. 27., br.1, 2006., str. 307

### Pravni akti:

Posebne uzance u ugostiteljstvu, Narodne novine 16/95, 108/96

Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine 35/05, 41/08

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine 138/06, 152/09, 43/09, 88/10

## 9. Sažetak

Tema ovog završnog rada su „Posebne uzance u ugostiteljstvu (1995.) i njihov značaj u hrvatskom pravu“. Posebne uzance u ugostiteljstvu su kodificirani trgovački običaji za poslove ugostiteljskih usluga. One su objavljene u Narodnim novinama Republike Hrvatske od 8.3.1995. godine, br. 16/95 i 108/96. Svrha ovog rada je upoznavanje sa pojmom uzanci i statusom uzanci te Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i ugovorima koji su uređeni po njima. U Posebnim uzancama je uređeno šest turističkih ugovora. To su izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o alotmanu, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja i ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Cilj ovog rada je prikazati ugovore koje Posebne uzance u ugostiteljstvu uređuju i ukazati na njihov značaj. U radu je korištena induktivna i deduktivna metoda, metoda analize i sinteze i metoda deskripcije. Ovaj rad sadrži uvod, šest poglavlja, zaključak i sažetak. U prvom poglavlju „Uzance“ definiran je pojam uzanci i status uzanci. Dalje se navodi pojam posebne uzance u ugostiteljstvu, njihov sadržaj te opće odredbe. U drugom poglavlju sa naslovom „Ugovor o hotelskim uslugama“ obrađuju se ugovori koji spadaju pod ugovor o hotelskim uslugama, a to su: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o alotmanu. U cijelom poglavlju se navode i objašnjavaju uzance od 8. do 102. U trećem poglavlju se govori o smještaju u turističkim apartmanima. U ovom dijelu su obrađene uzance od 103. do 116. koje uređuju ovaj ugovor. U tim uzancama je propisana primjena uzanci, oblik ugovora, rezervacija smještaja, predujam, odustanak od rezervacije, trajanje ugovora, lista inventara, zabrane gostu, cijena, jamčevina, raskid ugovora i najam kuća i stanova za odmor. U četvrtom poglavlju je obrađen ugovor o uslugama kampiranja koji sadrže uzance od 117. do 129.. Te uzance se odnose na sklapanje ugovora o uslugama kampiranja, prava i obveze ugovornih strana, uporabu kampa, red u kampu, stvari gosta, raskid ugovora i primjenu uzanci. U šestom i zadnjem poglavlju glavnog dijela se nalazi ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. U tom ugovoru su sadržane uzance od 130. do 151., a one se odnose na sklapanje ugovora, predmet ugovora, cijenu usluge, rezervaciju, pružanje usluga, plaćanje usluga, korištenje usluga, pravo ugostitelja, stvari gosta, otkaz usluge i proviziju. Na samom kraju rada je zaključak.

Posebne uzance u ugostiteljstvu su nastale zbog velikog broja subjekata koji su se susretali na turističkom tržištu. Među njima je bilo nemoguće u potpunosti urediti sve odnose propisima i ugovorima između davatelja i korisnika ugostiteljskih usluga. Zbog toga je praksa razvila veliki broj trgovačkih običaja u ugostiteljstvu, čijim su kodificiranjem nastale Posebne uzance u ugostiteljstvu. Značaj Posebnih uzanci u ugostiteljstvu, osim u svakodnevnoj i poslovnoj primjeni, očituje se u tome što su poslije Zakona o obveznim odnosima izvor poslovnog prava u turizmu. Posebne uzance u Ugostiteljstvu olakšavaju poslovanje, smanjuju nesporazume, omogućuju njihovo djelotvorno rješavanje i pridonose unaprjeđenju kvalitete pružanja ugostiteljskih usluga i poslovanja.

**Ključne riječi:** uzance, ugostiteljstvo, ugovori

## 10. Summary

The topic of this thesis is „Customary Practices in the Hospitality Industry (1995) and Their Relevance in Croatian Law“. Customary Practices in the Hospitality Industry are codified trade customs observed in the hospitality sector. They were published on 8 March 1995 in the Official Gazette of the Republic of Croatia, No. 16/95 and 108/96. The purpose of this thesis is to provide deeper understanding of the term customary practices i.e. customs and their status, as well as the Customary Practices in the Hospitality Industry and the contracts governed by such customs. The provisions of the Customary Practices in the Hospitality Industry govern six tourism-related contracts. These are the hotel services direct agreement, the hotel services agency agreement, the allotment contract, the holiday apartment accommodation contract, the campsite service agreement, and the food and beverage services agreement. This thesis aims at providing an overview of the contracts governed by the Customary Practices in the Hospitality Industry and identifying their relevance. The research methods used in the thesis were the inductive and deductive method, the analysis and synthesis method, and the descriptive method. The thesis is organized in several sections; the introduction, six chapters, the conclusion, and the abstract. The first chapter „Customs“ provides a definition of the term customs and their status. Moreover, it introduces the term Customary Practices in the Hospitality Industry, their content and general provisions. The second chapter, entitled „Hotel Services Agreement“, explores the hotel-related contracts such as the hotel services direct agreement, the hotel services agency agreement, and the allotment contract. The chapter outlines and explains the customary practices under items 8 to 102. The third chapter elaborates on the contract for accommodation in holiday apartments. This chapter analyzes the customary practices under items 103 to 116, which govern said contract. The above customary practices provide for their application, form of the contract, booking of the accommodation unit, down payment, cancellation of booking, term of the contract, inventory list, rules for guests, price, deposit, cancellation of the contract, and rental of holiday homes and apartments. The fourth chapter outlines the campsite service agreement which includes the customary practices under items 117 to 129. These common practices relate to the conclusion of the campsite service agreement, the rights and duties of the parties, usage of the campsite, the camping rules, personal belongings of guests, cancellation of the contract, and application of the customary

practices. The sixth and last chapter of the main section presents the F&B services agreement. Said agreement includes the customary practices under items 130 to 151, which relate to the conclusion of the agreement, subject of the agreement, price, booking, provision of services, payment of services, utilization of services, rights of the service provider, personal belongings of guests, cancellation of the services, and commission. The thesis is rounded up with a conclusion section.

The Customary Practices in the Hospitality Industry have been established due to the large number of parties involved and interacting with one another in the tourism and hospitality sector. It was impossible to fully regulate all the relations among the various stakeholders by regulatory provisions and contracts between providers and users of hospitality services. For this reason, the practice has developed a large number of trade customs commonly used in the hospitality industry, whose codification resulted in the Customary Practices in the Hospitality Industry. Apart from their application in the everyday and business practice, the relevance of the Customary Practices in the Hospitality Industry is demonstrated by the fact that, right after the Civil Obligations Act, they are the source of tourism business law. The Customary Practices in the Hospitality Industry facilitate the business operations, reduce misunderstandings, enable their effective resolution, and contribute to the improvement of the hospitality services quality and the ease of doing business in the hospitality sector.

**Keywords:** customs, hospitality industry, contracts