



UDK 347.4

Nove Posebne uzance u ugostiteljstvu

Božo Prelević, dipl. iur.

Propisi.hr

Od 14. srpnja 2023. na snazi su nove Posebne uzance u ugostiteljstvu. Novim Posebnim uzancama u ugostiteljstvu utvrđuju se poslovni običaji i osnovne smjernice za obavljanje poslova povezanih s pružanjem ugostiteljskih usluga, odnosno onih usluga koje su uređene propisima o ugostiteljskoj djelatnosti te propisima iz područja turizma. Autor u članku daje prikaz Posebnih uzanci u ugostiteljstvu sa primjerom ugovora o alatmanu.

1. Uvod

Skupština Hrvatske gospodarske komore donijela je na 21. sjednici održanoj 29. lipnja 2023. godine nove Posebne uzance u ugostiteljstvu (u nastavku teksta: Uzance)¹. Nove Uzance stupile su na snagu 14. srpnja 2023. Stupanjem novih Uzanci na snagu prestaju važiti stare Posebne uzance u ugostiteljstvu br. I.-55-35/3-1995².

Novim Uzancama utvrđuju se poslovni običaji i osnovne smjernice za obavljanje poslova povezanih s pružanjem ugostiteljskih usluga, odnosno onih usluga koje su uređene propisima o ugostiteljskoj djelatnosti te propisima iz područja turizma.

Uzance se primjenjuju na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu, osim ako:

- između ugovornih strana nije drukčije uređeno ugovorom, ili;
- nije razvijena drukčija međusobna praksa, ili;
- su Uzance izričito ili prešutno isključene.

Na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama Uzance se primjenjuju ako su ih stranke ugovorile.

2. Ugovori na koje se primjenjuju Uzance

Poslovi za koje se Uzancama utvrđuju poslovni običaji jesu oni koji uobičajeno pripadaju opsegu ugovora o:

- hotelskim uslugama;
- smještaju u turističkim apartmanima;
- uslugama kampiranja;
- uslugama prehrane i točenja pića.

2.1. Bitni sastojci ugovora

Ugovor o navedenim ugostiteljskim uslugama³ je sklopljen ako su se stranke sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora, a to su odredbe o:

- vrsti i opsegu usluga;
- cijeni usluga i;
- vremenu korištenja usluga.

2.2. Oblik ugovora



ističemo...

Uzancama nije predviđen poseban oblik ugovora o ugostiteljskim uslugama, osim ako zakonom, ili voljom strana nije određeno drukčije⁴.

Međutim, sukladno Uzancama, za ugovor koji nije sklopljen u pisanom obliku svaka strana može zahtijevati od druge strane pismenu potvrdu koja sadrži uobičajene sastojke ugovora.

2.3. Cijena usluge

Osim ako nije drukčije ugovoreno, sukladno Uzancama 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 samim Uzancama.

3. Ugovori o hotelskim uslugama

Sukladno Uzancama⁵ ugovorima o hotelskim uslugama smatraju se:

- izravni ugovor o hotelskim uslugama;
- agencijski ugovor o hotelskim uslugama i;

1 Nar. nov., br. 74/23 od 6. srpnja 2023.

2 Nar. nov., br. 16/95 od 8. ožujka 1995.

3 Vidjeti pod 2.

4 Uzanca 5. st. 1.

5 Uzanca 6.



- ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu).

U nastavku analiziramo odredbe Uzanci koje se odnose na navedene ugovore o hotelskim uslugama.

3.1. Izravni ugovor o hotelskim uslugama

Sukladno Uzanci 7., ugovor o hotelskim uslugama sklopljen je kad ugostitelj (hotelijer) prihvati ponudu gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion i/ili drugu ugostiteljsku uslugu koju ugostitelj pruža.



ističemo...

Međutim, u slučaju kada je gost poslao ponudu za rezervaciju smještaja ili pansiona, ugovor je sklopljen kad primi potvrdu o rezervaciji.

Ponuda za rezervaciju smještaja ili pansiona sadrži⁶:

- vrstu ugostiteljske usluge;
- vrijeme početka i trajanja usluge te;
- geografsku (prebivalište) i virtualnu (e-mail) adresu gosta.

Ugostitelj će na zahtjev za rezervaciju odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od 3 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. U slučaju da gost zahtijeva da se prihvati rezervacije potvrdu pismeno, ugostitelj može naplatiti troškove te potvrde.

Sukladno Uzanci 10., ugostitelj (hotelijer) može prihvat ponude za rezervaciju uvjetovati plaćanjem jamstvenog pologa u visini koju odredi ugostitelj. Na zahtjev gosta, ugostitelj mora potvrditi primitak jamstvenog pologa bez odgađanja nakon primitka uplaćenog iznosa. Ugostitelj (hotelijer) će prihvatiti svaku ponudu za sklapanje ugovora o hotelskim uslugama i dati smještaj, odnosno uslugu pansiona i/ili drugu ugostiteljsku uslugu koju pruža ugostitelj 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 koristiti usluge sukladno važećem kućnom redu.

3.1.1. Predmet ugovora o hotelskim uslugama

Predmet ugovora o hotelskim uslugama može biti usluga:

- smještaja;
- smještaja s doručkom;
- pansiona;
- polupansiona;
- *all inclusive* usluga te;
- dodatne usluge koje ugostitelj pruža u vezi s boravkom gosta (primjerice najam dvorane, opreme, vozila, pranje rublja i sl).



ističemo...

Sukladno Uzancama, pod pansionom se podrazumijeva smještaj i 3 obroka (doručak, ručak i večera) u koji, uz obrok, mogu biti uključeni topli i hladni bezalkoholni napitci te vino i pivo, a pod polupansionom smještaj s doručkom i jednim od ostalih obroka u koji, uz obrok, mogu biti uključeni topli i hladni bezalkoholni napitci te vino i pivo⁷.

Ugostitelj može posebnim aktom odrediti da se i druge usluge, koje se uobičajeno pružaju pansionskim gostima, smatraju dijelom pansiona.

All inclusive usluga s druge strane uključuje 3 obroka i dodatne usluge koje gostima na korištenje daje ugostitelj u okviru svoje ponude i koje se u cijelosti naplaćuju jedinstvenom cijenom. 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.

3.1.2. Trajanje, izvršenje i otkaz ugovora

Sukladno Uzanci 14. st. 1., ugovor o hotelskim uslugama može se sklopiti na određeno ili neodređeno vrijeme. Smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na određeno vrijeme naznačeno u prihvaćenoj rezervaciji. Međutim, ako u rezervaciji nije naznačeno vrijeme trajanja smještaja, smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na neodređeno vrijeme po načelu dan po dan.



ističemo...

U tom slučaju ugovor se automatski produljuje za sljedeći dan ako ga ugostitelj ili gost ne otkáže do 10 sati tekućeg dana.

Nakon prestanka ugovora o hotelskim uslugama, gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako takve odredbe nema, do 10 sati. U slučaju da sa ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe nakon vremena određenog kućnim redom, odnosno poslije 10 sati znači plaćanje sobe za još jedan dan, odnosno dnevno boravka ako gost napusti sobu do 18 sati.

Ako gost otkáže ugovor (nedolazak gosta), ugostitelj ima pravo od njega zahtijevati naknadu štete. Sukladno Uzanci 15. st. 2., gost ipak nije dužan platiti naknadu štete ugostitelju ako otkáže rezervaciju smještaja ili pansiona:

- do 10 sati prvog dana – kada je riječ o smještaju do 2 dana;
- 2 dana prije početka korištenja usluge – ako je riječ o smještaju od 3 do 7 dana;
- 7 dana prije početka korištenja usluge – ako je riječ o smještaju duljem od 7 dana, ili o sezonskom objektu u sezoni.

Gost nije dužan platiti naknadu štete kad napusti objekt prije isteka ugovora ako otkáže daljnje usluge ugostitelju u rokovima iz navedene odredbe Uzance 15. st. 2., računajući ih prema danu napuštanja sobe.

3.1.3. Prava i obveze stranaka

Temeljem ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo uporabe:

- prostorija namijenjenih smještaju i korištenja pripadajućih usluga, a ako je ugovoren pansion, polupansion ili *all inclusive*, ima pravo i na odgovarajuće obroke;
- svih uređaja, zajedničkih prostorija i korištenja usluga službi u tom objektu i drugim pripadnim objektima i prostorima ugostitelja namijenjenih gostima.

Sukladno Uzanci 19., ugostitelj će ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i pružiti mu druge ugovorene ugostiteljske usluge, odnosno usluge koje on zatraži sukladno poslovnim običajima, a ugostitelj ih može pružiti.

6 Uzanca 8. st. 1.

7 Uzanca 13. st. 1.

**ističemo...**

Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude spremna za uporabu, najkasnije do 14 sati, nakon što se gost prijavi.

U slučaju da gost zatraži 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 06:00 i 18:00 sati za dnevni odmor u trajanju do 8 sati, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, ali ta cijena ne može biti veća od 50 % redovite cijene smještaja.

Ugostitelj je dužan pružiti hotelske usluge u objektu određene ugovorom i pridržavati se ugovorenih obveza⁸, a u protivnom, dužan je gostu naknaditi prouzročenu štetu. Iznimno, 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.

**ističemo...**

Prije početka uporabe sobe, soba mora biti potpuno pripremljena za gosta.

Sukladno Uzanci 27., gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje, uređaje, opremu i inventar upotrebljavati kao dobar domaćin. Nakon prestanka uporabe, gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje predati ugostitelju u stanju u kojem ih je zatekao.

Ugostitelj naplaćuje usluge od gosta po cijeni obračunatoj prema cjeniku objekta koja vrijedi u trenutku sklapanja ugovora, uzimajući u obzir i popuste i dodatke koji proizlaze iz cjenika, Uzanci i drugih akata ugostitelja (npr. programi vjernosti)⁹. Ugostitelj odobrava popuste za djecu¹⁰:

- do 2 godine, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, ne naplaćuje smještaj, a hranu naplaćuje prema cjeniku ugostiteljskog objekta (⇒ *la carte*);
- od 2 do 7 godina, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, naplaćuje cijenu smještaja umanjenu za 70 %, a hranu prema cjeniku ugostiteljskog objekta (⇒ *la carte*);
- do 7 godina koja se koriste posebnim krevetom u sobi roditelja (pratitelja) naplaćuje cijenu usluge umanjenu za 30 %.

**ističemo...**

Osim navedenog, za pojedine kategorije gostiju, ugostitelj može odrediti poseban popust ili nižu cijenu od objavljene¹¹.

Ako je ugovoreno izdavanje, odnosno uporaba jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi (dvokrevetna za jednokrevetnu), gostu se naplaćuje uvećana cijena, ali ne veća od 75 % od cijene dvokrevetne sobe. S druge strane, ako je ugovoreno izdavanje jednokrevetne sobe, a ugostitelj izda sobu s 2 ili više kreveta, naplaćuje se samo cijena jednokrevetne sobe, bez prava na izdavanje ostalih kreveta drugim osobama, osim kad gost na to izričito pristane. U slučaju da je u dvokrevetnu sobu stavljen treći, pomoćni krevet, za uporabu

⁸ Uzanca 21. st. 1.

⁹ Uzanca st. 1.

¹⁰ Uzanca 32. st. 1.

¹¹ Uzanca 32. st. 3.

toga dodatnog ležaja plaćat će se cijena smještaja, odnosno pansiona u dvokrevetnoj sobi umanjena najmanje za 20 %.

3.1.4. Plaćanje usluga

Sukladno Uzanci 35., račun za usluge može se naplatiti odmah po pruženoj usluzi, ili svakih 7 dana, ako se usluge pružaju tijekom duljeg razdoblja. Za usluge koje tijekom boravka koristi u ugostiteljskom objektu, a odmah ne plati, gost potpisuje račun s naznakom broja sobe odmah po pruženoj usluzi. Ovaj račun dodaje se hotelskom računu i naplaćuje skupa s tim računom.

**ističemo...**

Ugostitelj je dužan načiniti specifikaciju računa prema pruženim uslugama¹².

Uzancama je predviđeno kako se od gosta može zahtijevati plaćanje usluga unaprijed. Za korištenje usluga ugostitelj ima pravo zahtijevati od gosta osiguranje plaćanja tih usluga (akontacija/kapara, predautorizacija kreditne kartice i sl.), a u slučaju da gost na kreditnoj kartici nema sredstva za predautorizaciju kao osiguranje plaćanja, ugostitelj može odlučiti hoće li pružiti uslugu smještaja, ili raskinuti rezervaciju.

3.1.5. Kućni red

Sukladno Uzanci 36., ugostitelj određuje opće uvjete poslovanja ili kućni red koji obično sadrži: napuštanje sobe, davanje dragocjenosti u ostavu, uvjete upotrebe zajedničkih prostorija, uvjete korištenja uređaja, uvjete plaćanja i druge opće uvjete poslovanja i korištenja usluga ugostitelja. Uzancama je propisano kako se smatra da se gost suglasio s kućnim redom kad od ugostitelja preuzme sobu u kojoj je dobio smještaj.

3.1.6. Bolest i smrt gosta

Uzancom 40. st. 1. je određeno kako je ugostitelj na zahtjev i trošak gosta, u slučaju da se gost razboli, pozvati liječnika. U slučaju da gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležna tijela i obitelj umrloga te komisijski popisati imovinu koju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim tijelima.

3.1.7. Pošiljke gostu

Sukladno Uzanci 42., ugostitelj će bez odgode predati gostu pošiljke koje su za njega stigle (pisma, poruke, brzopjave i sl.), a eventualni trošak dostave snosi gost.

3.1.8. Pronađene stvari i odgovornost ugostitelja za stvari gosta

Ugostitelj je dužan gosta obavijestiti o nađenim stvarima koje je gost zaboravio i zatražiti upute o načinu njihove dostave te mu je na njegov zahtjev dužan dostaviti, ili uručiti njegove stvari koje je pronašao u ugostiteljskom objektu, pri čemu troškove dostave snosi gost, osim ako je drukčije ugovoreno.

¹² Uzanca 35. st. 4.

**ističemo...**

U slučaju da ugostitelj nije uspio obavijestiti gosta da su stvari nađene, dužan ih je čuvati najmanje 6 mjeseci, a najduže godinu dana od odlaska gosta, a nakon toga će ih predati nadležnom nalaznom uredu za pohranjivanje nađenih stvari ako je takav ured dostupan ugostitelju u mjestu ugostiteljskog objekta.

3.1.9. Raskid ugovora o hotelskim uslugama

Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost¹³:

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

Osim raskida ugovora, ugostitelj ima pravo i na naknadu štete od gosta.

**ističemo...**

S druge strane, gost može raskinuti ugovor i napustiti ugostiteljski objekt ako ugostitelj ne udovoljava ugovorenim obvezama, a posebno ako grubo krši Uzance i odredbe o kućnom redu¹⁴.

U tom slučaju gost ima pravo i na naknadu štete od ugostitelja.

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

Turistička agencija može kao naručitelj usluge (u nastavku teksta: naručitelj) sklopiti ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju¹⁵.

Naručitelj šalje ugostitelju zahtjev za rezervaciju. Svaki nepisani zahtjev za rezervaciju mora se bez odgađanja potvrditi pismeno uz korištenje dopuštenih, ili od ugostitelja određenih sredstava komunikacije.

Ako naručitelj u zahtjevu za rezervaciju zatraži da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama smatra se sklopljenim kad ugostitelj primi od naručitelja prihvat ponude. Ponuda sadrži bitne sastavke iz Uzanci br. 3¹⁶. Naručitelj će bez odgađanja obavijestiti ugostitelja o prijehu ili odbijanju ponude.

Ugostitelj može tražiti od naručitelja plaćanje jamstvenog pologa, ili rezervacijske naknade kao uvjet za sklapanje ugovora. Na zahtjev naručitelja ugostitelj će pismeno potvrditi primitak jamstvenog pologa, ili rezervacijske naknade bez odgađanja.

3.2.1. Turistička uputnica

Kao dokument (ispravu) za pružanje usluge naručitelj može upotrijebiti turističku uputnicu (*voucher*). **Turistička uputnica u pravilu sadrži¹⁷:**

- naziv naručitelja;
- naziv ugostitelja;
- naznaku gosta;
- vrstu, opseg i vrijeme usluge;
- broj, datum i mjesto izdavanja;
- način plaćanja usluge;
- potpis naručitelja.

U slučaju da je riječ o uslugama koje se ne ubrajaju u redovite hotelske usluge, uporaba *vouchera* kao rezervacijskog dokumenta uvjetovana je prethodnim pisanim ugovorom između ugostitelja i naručitelja o uslugama koje se moraju pružiti i najvišem iznosu cijene usluga koje će naručitelj platiti. Ako u rezervacijskoj ispravi nije izričito drukčije određeno, naručitelj rezervacijskom ispravom jamči ugostitelju plaćanje usluga naznačenih u toj ispravi.

3.2.2. Cijene, plaćanje usluga i pravo naručitelja na proviziju**ističemo...**

Sukladno Uzanci 57. st. 1., cijene koje ugostitelj utvrđuje naručitelju na dan sklapanja ugovora ne smiju biti veće od cijene koju plaćaju izravni gosti.

Ako su ugovorene posebne cijene, ugostitelj ne može zahtijevati veću naknadu od tih cijena. Cijene se određuju u domaćoj valuti, a dodatno se mogu odrediti i u stranoj valuti koja mora biti jasno istaknuta.

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.

**ističemo...**

Ako nije ugovoreno da gost izravno plaća, naručitelj je dužan gostu izdati turističku uputnicu (*voucher*) i s jednom je kopijom, po gostu, vodiču, poštom, e-mailom, ili na neki drugi dopušteni ili od ugostitelja propisani način dostaviti ugostitelju prije nego što on započne pružati uslugu.

Nakon obračuna 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.

Naručitelj ima pravo na proviziju za svoje usluge¹⁸.

**ističemo...**

Visinu provizije stranke utvrđuju ugovorom.

Ako je ugovoreno, naručitelj ima pravo na proviziju i za svako produljenje boravka gosta ili skupine gostiju prihvaćeno od naručitelja ili po rezervaciji gosta napravljenoj za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za koje naručitelj jamči plaćanje.

13 Uzanca 51. st. 1.

14 Uzanca 52. st. 1.

15 Uzanca 53.

16 Vidjeti pod 2.1.

17 Uzanca 56. st. 2.

18 Uzanca 61. st. 1.

Treba istaknuti kako turistička pristojba u pravilu ne ulazi u osnovicu za obračun provizije. Ako je bilo ugovoreno da gost izravno plaća, ugostitelj plaća proviziju naručitelju u ugovorenim rokovima.

3.2.3. Otkaz ugovora



ističemo...

Uzancom 63. je određeno kako se ugovorene usluge otkazuju u pisanom obliku, s naznakom datuma otkaza.

Svaki nepisani otkaz naručitelj potvrđuje pismeno, a kako bi nepisani otkaz vrijedio od dana usmene obavijesti, pismenu potvrdu otkaza ugostitelj mora zaprimiti najkasnije idućeg dana bilo kojim dopuštenim ili od ugostitelja propisanim načinom komunikacije. U slučaju da ugostitelj u međuvremenu u bilo kojem pismenom obliku potvrdi primitak usmenog ili telefonskog otkaza, naručitelj je oslobođen obveze da svoj usmeni ili telefonski otkaz pismeno potvrdi.

Individualni su gosti pojedinci koji posredovanjem naručitelja naručuju hotelske usluge, a za koje ne vrijede uvjeti (povlastice) za skupinu. Otkazni rokovi usluga smještaja, smještaja s doručkom, polupansiona, pansiona i *all inclusive* za individualne goste koji te usluge osiguravaju preko naručitelja jednaki su rokovima iz ugovora o hotelskim uslugama s izravnim gostima. Međutim, za smještaj do 2 dana naručitelj je dužan dostaviti otkaz ugostitelju najkasnije do 17 sati uoči dana dolaska gosta.

Sukladno Uzanci 66., ako se ugovor (rezervacija) otkáže nakon utvrđenog roka ili ako gost ne dođe (no-show), a njegova rezervacija nije otkazana, ili je otkazana sa zakašnjenjem, naručitelj plaća ugostitelju naknadu štete u iznosu:

- ugovorene cijene usluga za jednodnevni boravak u slučaju boravka do 3 dana ili boravka dužeg od 3 dana izvan sezone;
- ugovorene cijene usluga za trodnevni boravak u slučaju boravka dužeg od 3 dana u glavnoj sezoni.

Ako gost ode prije isteka ugovorenog trajanja usluge, naručitelj je dužan platiti ugostitelju naknadu štete prema navedenoj Uzanci 66. U slučaju da gost ne iskoristi ostale naručene usluge koje nije otkazao na vrijeme, naručitelj je dužan ugostitelju naknaditi štetu u visini ugovorene cijene tih usluga.

3.2.4. Skupina gostiju

Skupinu gostiju čini 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 cijene usluge, kako je utvrđeno u ugovoru¹⁹. Ako se nakon sklapanja ugovora, a prije početka korištenja usluge (konzumacije) skupina smanji na manje od 15 osoba, ugostitelj će obavijestiti naručitelja smatra li i dalje tako smanjeni broj gostiju skupinom. Ako o tome ugostitelj ne obavijesti naručitelja, i za tako smanjenu skupinu vrijede ugovoreni uvjeti.

Usluge za skupinu rezerviraju se jednim dokumentom i rezervacija se jednim dokumentom prihvaća i potvrđuje potpisom ovlaštenih i/ili odgovornih osoba ugostitelja i naručitelja. U tom su dokumentu za sve članove skupine navedene istovjetne usluge i njihova jedinstvena cijena, što će biti obračunato jednim računom.



ističemo...

Naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju popis gostiju (*rooming-list*) 14 dana prije dolaska skupine.

Sukladno Uzanci 73., ako ugovorom nije drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja i pansiona jesu:

- 30 dana prije dolaska za otkaz cijele skupine;
- 21 dan prije dolaska za otkaz do 50 % ugovorene skupine;
- 14 dana prije dolaska za otkaz do 25 % ugovorene skupine.

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

U slučaju da naručitelj otkáže ugovor (rezervaciju) nakon isteka rokova za otkaz iz navedene Uzance 73., ugostitelj ima pravo na naknadu štete.



ističemo...

Ako se šteta ne može utvrditi, ugostitelj ima pravo na naknadu u iznosu od $\frac{2}{3}$ 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 $\frac{3}{4}$ cijene ugovorenih usluga.

Ove odredbe primjenjuju se i u slučaju zakašnjenja u dolasku i nedolaska gostiju (no-show). Ako nije drukčije ugovoreno, odšteta za slučajevne zakašnjenog otkaza ugovora (rezervacija) i *no-show* odšteta ne može biti veća od ugovorene cijene boravka za tri noći po otkazanom gostu.

Ako ugostitelj rezervirane kapacitete da na uporabu drugim gostima po istim ili višim cijenama, nema pravo na naknadu štete od naručitelja. Ugostitelj, međutim, zadržava pravo na naknadu štete ako da na upotrebu rezervirane kapacitete u dijelu koji prelazi iznos maksimalne naknade štete prema Uzanci 73. U slučaju da gost neopravdano ode prije vremena, ugostitelj naplaćuje od naručitelja naknadu štete u visini punog iznosa cijene neiskorištene usluge.

3.2.5. Prigovori na usluge

Sukladno Uzanci 76., ugostitelj je dužan odmah razmotriti prigovor na usluge koji su dali gost ili predstavnik naručitelja za vrijeme boravka gosta. Ako ugostitelj utvrdi 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.



ističemo...

Naručitelj je dužan ugostitelju dostaviti prigovor gosta bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada ga primi.

Ugostitelj je dužan na dostavljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 dana. Ako ugostitelj ne odgovori u ovom roku, smatrat će se da ne prihvaća prigovor, odnosno prijedlog. U svakom slučaju (uključujući Uzancu 76.), ugostitelj neće odgovarati za one prigovore koje mu gost ili naručitelj nije pisanim putem prijavio za vrijeme boravka gosta u objektu, odnosno koje nije pisanim putem prijavio naručitelju (agenciji) najkasnije mjesec dana nakon odlaska iz smještajnog objekta ugostitelja.



19 Uzanca 68. st. 1.



3.2.6. Uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja

Naručitelj je dužan ugostitelju dati sve potrebne obavijesti o rezerviranim uslugama²⁰. Na ugovor o hotelskim uslugama sklopljen između naručitelja i ugostitelja (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se odgovarajuće Uzance za ugovor o hotelskim uslugama ako drukčije nije određeno Uzancama.

3.3. Ugovor o alotmanu



ističemo...

Ugovor o alotmanu se sklapa na obrascu turističke agencije ili ugostitelja, a može se sklopiti i na drugi način u pisanom obliku²¹.

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 sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili dostavljeni drugoj strani. U slučaju spora prednost imaju opći uvjeti ugostitelja.

3.3.1. Obveza ugostitelja

Sukladno Uzanci 86., ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti turističku 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 turističku agenciju o eventualnim odstupanjima u sadržaju ugovorenih usluga. Ugostitelj u svakom slučaju zadržava pravo gosta smjestiti u drugi odgovarajući objekt uz prethodnu obavijest agenciji.



ističemo...

Ugostitelj je dužan osobama koje mu uputi turistička agencija pružati usluge navedene u turističkoj uputnici sukladno ugovoru o alotmanu.

Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružati prema ugovorenim uvjetima u ugovoru o alotmanu u granicama raspoloživih kapaciteta. U pogledu prava na proviziju primjenjuje se Uzanca br. 61.²² ako nije ugovorena cijena usluga bez provizije.

3.3.2. Obavijest o tijeku popune kapaciteta

Uzancom 89. određeno je kako se ugovorom o alotmanu utvrđuju rokovi za obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta.



ističemo...

Ako ugovorom nije drukčije određeno, turistička agencija je dužna najkasnije 2 mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alotmanu obavijestiti ugostitelja o tijeku popune angažiranih kapaciteta i o tome nastaviti slati obavijest svakih 30 dana.

3.3.3. Rokovi za obavijest o odustanku

Rokovi za obavijest o odustanku od uporabe angažiranih kapaciteta jednaki su onima za otkaz smještaja i pansiona za skupinu gostiju (Uzanca 73.)²³. Ugovorom o alotmanu može se ugovoriti da turistička 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.

3.3.4. Pravo ugostitelja na raspolaganje kapacitetima

Sukladno Uzanci 91. ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih turistička agencija nije odustala u roku, a za koji nije poslala obavijest o korištenju, odnosno popis gostiju. Turistička agencija može se koristiti kapacitetima za koje pošalje obavijest o korištenju nakon određenog roka samo ako se ugostitelj s time složi. U tom slučaju kapaciteti će se koristiti uz uvjete iz ugovora o alotmanu.

3.3.5. Primjena Uzanci

Ako iz navedenih Uzanci kojima se uređuje primjena pravila vezanih uz ugovor o alotmanu nije nešto posebno utvrđeno, na odnose između turističke agencije i ugostitelja iz ugovora o alotmanu primjenjuju se posebne Uzance utvrđene za agencijski ugovor o hotelskim uslugama za skupine gostiju²⁴.

Primjer – ugovor o alotmanu

ABEBE TURISTIČKA AGENCIJA d.o.o., Dubrovnik, Pile 101, OIB:57575757755, koje zastupa član uprave Miho Mihić (u nastavku teksta: Agencija)

i

HOTEL SUN MARIS d.d., Slano, Grgurčići 301, OIB:48484848484, koje zastupa predsjednik uprave Mario Marijić (u nastavku teksta: Ugostitelj)

dana 21. kolovoza 2023. sklapaju sljedeći

UGOVOR O ALOTMANU

I. Uvodne odredbe

Članak 1.

Ovim ugovorom o alotmanu (u nastavku teksta: Ugovor) uređuju se prava i obveze Agencije i Ugostitelja koja proizlaze iz obveze Ugostitelja da Agenciji tijekom određenog vremenskog razdoblja stavi na raspolaganje svoje smještajne kapacitete, pruži ugostiteljske usluge gostu kojeg mu uputi Agencija i za to Agenciji plati određenu proviziju, a Agencija se obvezuje popuniti kapacitete Ugostitelja, ili ga u određenom roku obavijestiti kako to nije u mogućnosti učiniti te platiti Ugostitelju cijenu za pružene usluge.

Članak 2.

Opći uvjeti poslovanja Agencije i Ugostitelja ne utječu na sadržaj ovog Ugovora.

Članak 3.

Ugostitelj je dužan osobama koje mu uputi Agencija pružati usluge navedene u turističkoj uputnici sukladno ovom Ugovoru, pod istim uvjetima kao osobama sa kojima je sklopio ugovor o hotelskim uslugama.

²⁰ Uzanca 78.

²¹ Uzanca 85. st. 1.

²² Vidjeti pod 3.2.2.

²³ Vidjeti pod 3.2.4.

²⁴ Vidjeti pod 3.2.4.



II. Predmet ugovora

Članak 4.

Temeljem ovog Ugovora Ugostitelj u razdoblju od 1. rujna 2023. do 31. prosinca 2023. stavlja Agenciji na raspolaganje sljedeće smještajne kapacitete u Hotelu Sun Maris, Slano, Grgurići 301 (u nastavku teksta: Hotel Sun Maris) kategorije označene sa 5 (slovima: pet) zvjezdica:

- 10 (slovima: deset) jednokrevetnih soba sa pogledom na more na I. katu;
- 5 (slovima: pet) dvokrevetnih soba sa pogledom na more na II. katu;
- 5 (slovima: pet) apartmana sa pogledom na more na III. katu.

Smještajni kapaciteti iz stavka 1. ne mogu se dopunjavati pomoćnim krevetom.

Članak 5.

Smještajni kapaciteti iz članka 4. ovog Ugovora stavljaju se na raspolaganje Agenciji isključivo za korištenje *all inclusive* usluge.

Ugostitelj se obvezuje gostima koje mu uputi Agencija radi smještaja u sobama iz članka 4. ovog Ugovora u Hotelu Sun Maris pružiti *all inclusive* uslugu koja, sukladno turističkoj uputnici i konačnoj listi gostiju, uključuje:

- smještaj u sobama iz članka 4. ovog Ugovora;
- tri obroka (doručak, ručak i večera);
- neograničeno korištenje bezalkoholnih osvježavajućih pića (voda, mineralna voda, sokovi) i toplih napitaka (čaj, kava) na vanjskom i unutarnjem hotelskom bazenu iz redovite ponude Hotela Sun Maris u razdoblju između 09:00 i 18:00 sati;
- neograničeno korištenje ležaljki, suncobrana i ručnika za plažu u razdoblju između 09:00 i 18:00 sati;
- neograničeno korištenje sportskih rekvizita iz ponude Hotela Sun Maris (kajak, vaterpolo lopte na plaži te lopte za bazen);
- neograničeno korištenje druge raspoložive opreme iz ponude Hotela Sun Maris (bicikli i romobili) u razdoblju između 09:00 i 18:00 sati;
- pranje rublja sukladno uvjetima koje određuje Hotel Sun Maris.

All inclusive usluga iz stavka 2. u cijelosti se naplaćuje jedinim cijenom.

Članak 6.

Za *all inclusive* uslugu iz članka 5. ovog Ugovora Agencija i Ugostitelj ugovaraju sljedeće cijene:

- 300,00 (slovima: tristo) eura po osobi po danu za jednokrevetnu sobu;
- 350,00 (slovima: tristopedeset) eura po osobi po danu za dvokrevetnu sobu;
- 500,00 (slovima: petsto) eura po osobi po danu za apartman.

Cijene iz stavka 1. ne uključuju boravišnu pristojbu i premiju osiguranja.

Članak 7.

Agencija i Ugostitelj suglasno utvrđuju da se na cijenu iz članka 6. ovog Ugovora obračunavaju sljedeći popusti:

- 5 (slovima: pet) posto za djecu mlađu od deset godina;

- 10 (slovima: deset) posto za umirovljenike koji svoj status dokazuju potvrdom nadležnog ministarstva i/ili drugog tijela nadležnog za priznavanje statusa umirovljenika.

III. Pravo Agencije na proviziju

Članak 8.

Agencija ima pravo na proviziju od ___% od ukupnog ostvarenog prometa po ovom Ugovoru za pojedini kalendarski mjesec.

Agencija ostvaruje pravo na proviziju iz stavka 1. i za svako produljenje boravka gosta prihvaćeno od strane Ugostitelja, ili po rezervaciji gosta napravljenoj za vrijeme boravka u Hotelu Sun Maris za koje Agencija jamči plaćanje.

Provizija iz stavka 1. i 2. se obračunava i isplaćuje najkasnije do petnaestog u mjesecu za prethodni mjesec za vrijeme trajanja ovog Ugovora.

Provizija iz stavka 1. se obračunava na iznos cijene iz članka 6. ovog Ugovora.

IV. Izdavanje turističke uputnice, ispostava računa i plaćanje cijene

Članak 9.

Agencija će za svakog gosta kojeg upućuje Ugostitelju izdati turističku uputnicu (vaučer), koja sadrži elemente propisane Posebnim uzancama za ugostiteljstvo, a posebno: vrstu, opseg i vrijeme usluge te način plaćanja usluge.

Agencija i Ugostitelj suglasno utvrđuju kako turistička uputnica (vaučer) predstavlja temelj za obračun uzajamnih tražbina.

Članak 10.

Temeljem turističke uputnice iz članka 9. ovog Ugovora Ugostitelj ispostavlja Agenciji račun na naplatu najkasnije pet dana od zadnje korištene usluge označene u turističkoj uputnici.

Agencija se obvezuje platiti cijenu za uslugu pruženu sukladno ovom Ugovoru gostima koje je uputila Ugostitelju najkasnije u roku od osam dana od dana dostave računa iz stavka 1.

V. Druga prava i obveze ugovornih strana

Članak 11.

Agencija se obvezuje dostaviti Ugostitelju putem elektronske pošte, telefaksa, ili u pisanom obliku konačnu listu upućenih gostiju najkasnije dvadeset četiri sata prije predviđene prijave gostiju na recepciji Hotela Sun Maris.

Članak 12.

Agencija je dužna najkasnije petnaest dana prije početka ispunjavanja ovog Ugovora obavijestiti Ugostitelja o tijeku popune smještajnih kapaciteta iz članka 4. ovog Ugovora i o tome nastaviti slati obavijest svakih sedam dana.

U slučaju da Agencija ne može popuniti smještajne kapacitete iz članka 4. ovog Ugovora, dužna je u roku od sedam dana o tome obavijestiti Ugostitelja i dostaviti mu listu gostiju.

Smještajni kapaciteti iz članka 4. ovog Ugovora koji su u obavijesti iz stavka 2. ovog Ugovora označeni kao nepopunjeni, smatraju se slobodnim za stavljanje na tržište od strane Ugostitelja od dana primitka liste gostiju iz stavka 2. do okončanja razdoblja na koje se lista gostiju odnosi.

Nakon proteka razdoblja iz stavka 3., Agencija ponovno stječe pravo popunjavati smještajne kapacitete iz članka 4. ovog Ugovora.

(Alternativno:

Agencija je dužna najkasnije petnaest dana prije početka ispunjavanja ovog Ugovora obavijestiti Ugostitelja o tijeku popune



smještajnih kapaciteta iz članka 4. ovog Ugovora i o tome nastaviti slati obavijest svakih sedam dana.

U slučaju da Agencija ne može popuniti smještajne kapacitete iz članka 4. ovog Ugovora, Ugostitelj ne može kapacitete iz članka 4. ovog Ugovora bez izričite pisane suglasnosti Agencije angažirati u korist druge turističke agencije odnosno drugih gostiju.).

Članak 13.

Rokovi za obavijest o odustanku Agencije od uporabe angažiranih kapaciteta jesu:

- za otkaz cijele skupine gostiju – pet dana prije dolaska;
- za otkaz do pedeset posto ugovorene skupine – četiri dana prije dolaska;
- za otkaz do dvadesetpet posto ugovorene skupine – tri dana prije dolaska.

Članak 14.

Ugostitelj se obvezuje pružiti besplatni smještaj sa uslugom polupansiona (doručak i večera) voditelju putovanja, ili drugom predstavniku Agencije te vozaču.

Smještaj iz stavka 1. Ugostitelj osigurava u Hotelu Sun Maris, u jednokrevetnoj sobi koja nije dio smještajnih kapaciteta iz članka 4. ovog Ugovora.

Članak 15.

Ugostitelj se obvezuje dostaviti Agenciji promidžbene materijale (prospekte) o Hotelu Sun Maris te dopušta Agenciji njihovo korištenje u promotivne svrhe.

U svrhu dodatne promocije Agencija se obvezuje na svoju internet stranicu postaviti poveznicu na internet stranicu Hotela Sun Maris.

Članak 16.

Ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti turističku agenciju o svakoj promjeni u objektu, ili uslugama nakon sklapanja ovog Ugovora koje bi mogle utjecati na izvršenje obveza ugovornih strana po ovom Ugovoru.

Članak 17.

Ugostitelj se obvezuje bez odgađanja razmotriti prigovor gosta ili predstavnika Agencije na pružene usluge temeljem ovog Ugovora.

Kod pojedinačnog prigovora gosta Ugostitelj postupa sukladno propisima o zaštiti potrošača.

VI. Prijelazne i završne odredbe

Članak 18.

Na sva pitanja proizašla iz ovog Ugovora koja nisu njime uređena primjenjuju se Posebne uzance u ugostiteljstvu (u nastavku teksta: Uzance).

U slučaju da iz navedenih Uzanci kojima se uređuje primjena pravila vezanih uz ugovor o apartmanu nije nešto posebno utvrđeno, na odnose između Agencije i Ugostitelja koji proizlaze iz ovog Ugovora primjenjuju se posebne Uzance utvrđene za agencijski ugovor o hotelskim uslugama za skupine gostiju.

Članak 19.

Ugostitelj odgovara Agenciji za naknadu štete koja bi mogla nastati radi neispunjenja usluge od strane Ugostitelja prema općim pravilima za naknadu štete.

Članak 20.

Sve eventualne sporove proizašle iz ovog Ugovora ugovorne strane nastojat će riješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Dubrovniku.

Članak 21.

Ovaj Ugovor sastavljen je u 4 (slovima: četiri) istovjetna primjerka od kojih svakoj ugovornoj strani pripadaju po 2 (slovima: dva) istovjetna primjerka.

Za Agenciju:
Član uprave:
Predsjednik uprave
Miho Mihić

Za Ugostitelja:

Mario Marijić

4. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima



ističemo...

Odredbe Uzanci kojima se uređuje ugovor o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju se na one odnose koji nisu drugačije ugovoreni, a odnose se na smještaj u turističkim apartmanima u trajanju od sedam i više dana.

Za smještaj u turističkim apartmanima kraći od 7 dana na odgovarajući se način primjenjuju posebne Uzance za ugovor o hotelskim uslugama²⁵.

Uobičajeno je da se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa u pisanom obliku. Ugovor se sklapa na obrascu koji pripremi ugostitelj²⁶.

Sukladno Uzanci 95., gost, odnosno naručitelj može od ugostitelja tražiti ponudu za rezervaciju smještaja u turističkom apartmanu. Prihvatom ponude sklopljen je ugovor o smještaju u turističkim apartmanima. Temeljem prihvaćene ponude ugostitelj potvrđuje rezervaciju.



ističemo...

Uzancom 96. je određeno kako ugostitelj može uvjetovati potvrdu rezervacije plaćanjem određenog jamstvenog pologa.

Treba istaknuti kako se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima iz Uzance 94. i 95. smatra raskinutim ako jamstveni polog iz Uzance 96. nije plaćen.

4.1. Odustanak od rezervacije

U slučaju da gost odustane od rezervacije, ugostitelj mu je dužan odmah vratiti plaćeni jamstveni polog, odnosno plaćenu cijenu uz odbitak odštete koja iznosi²⁷:

- 10 % kada ugostitelj obavijest o odustanku primi mjesec i više dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana;

²⁵ Vidjeti pod 3.

²⁶ Uzanca 94. st. 2.

²⁷ Uzanca 97.



- 50 % kada obavijest o odustanku ugostitelj primi između 7 i mjesec dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana;
- 100 % kada obavijest o odustanku ugostitelj primi manje od 7 dana prije početka uporabe apartmana.

4.2. Trajanje ugovora

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa se na određeno vrijeme.



ističemo...

Sukladno Uzanci 99. st. 2., ugostitelj zadržava naplaćenu cijenu ako gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena.

Ako goste ne napusti apartman nakon isteka ugovora, ugostitelj ima pravo naplatiti od gosta tako produženu uporabu apartmana sukladno uvjetima iz cjenika, odnosno kućnog reda.

4.3. Popis inventara

Ugostitelj u apartmanima može izvjesiti popis inventara. Smatra se da je gost suglasan sa stanjem iz popisa inventara ako odmah nakon što se smjesti ne istakne primjedbe.

4.4. Zabrane gostu

Gostu je posebno zabranjeno:

- unijeti namještaj u apartman;
- 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 je suprotna ugovorenim uvjetima, odnosno koja je suprotna općeprihvaćenim standardima morala, pristojnosti i javnog reda;
- upotrebljavati bez pismene dozvole ugostitelja aparate koji osjetno povećavaju potrošnju električne energije, vode i goriva.

4.5. Cijena

Cijena za uporabu apartmana za cijelo ugovoreno razdoblje može se naplatiti i prije početka uporabe apartmana.



ističemo...

U cijenu apartmana uračunavaju se: opskrba vodom, električnom energijom, energijom za kuhanje, grijanje vode, grijanje i hlađenje prostora, uređenje i čišćenje apartmana mijenjanje rublja u sobama i kupaonicama, mijenjanje stolnog rublja i odnošenje smeća²⁸.

4.6. Jamčevina

Pri sklapanju ugovora o smještaju u turističkom apartmanu ugostitelj može tražiti da mu gost plati jamčevinu za naknadu štete za oštećene ili uništene uređaje, opremu i inventar u apartmanu i zajedničkim prostorijama i prostorima.



ističemo...

Uobičajena je jamčevina 25 % ugovorene cijene smještaja.

Ugostitelj je dužan vratiti plaćenu jamčevinu odmah nakon isteka ugovora i pražnjenja apartmana, uz odbitak eventualne naknade štete.

4.7. Raskid ugovora

U slučaju da ugostitelj raskine ugovor o smještaju u turističkom apartmanu zbog kršenja i/ili neispunjenja preuzetih obveza gosta, ima pravo:

- prestati pružati usluge gostu te naplatiti gostu ugovornu kaznu, ali i;
- tražiti naknadu eventualne štete.

4.8. Primjena uzanci o ugovoru o smještaju u turističkim apartmanima



ističemo...

Odredbi uzanci o ugovoru o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju se i na pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu (najam kuća i stanova za odmor)²⁹.

Na ostale odnose koji proizlaze iz uzanci o ugovoru o smještaju u turističkim apartmanima podredno se primjenjuju posebne Uzance za ugovor o hotelskim uslugama³⁰ odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama³¹.

5. Ugovor o uslugama kampiranja

Ugovor o uslugama kampiranja sklopljen je kada gost prihvati ponudu ugostitelja ili kada ugostitelj prihvati ponudu/rezervaciju gosta, odnosno rezervaciju naručitelja za smještajne jedinice za kampiranje (mjesto ili parcela u kampu) bez pokretne opreme za kampiranje, ili s njom (pokretna kućica / mobilhome, glamping kućica i dr. propisanim pokretnom opremom za kampiranje)³².

5.1. Prava i obveze ugovornih strana

Ugovor o kampiranju može se sklopiti i kao tzv. paušalni ugovor kod kojeg ugostitelj za određenu godinu i/ili određeno razdoblje nudi paušalnu cijenu (neovisno o kretanjima cijena tijekom pojedinih godišnjih razdoblja/sezone prema ugostiteljevu cjeniku), a gost se obvezuje platiti tu cijenu unaprijed, pri čemu je smještajna jedinica (kamp parcela) gostu na raspolaganju tijekom cijelog ugovorenog razdoblja neovisno o tome kada on odluči boraviti na njoj.

5.2. Uporaba kampa i red u kampu

Smještajne jedinice u kampu i ostale usluge u kampu mogu koristiti samo osobe/gosti koji su u trenutku sklapanja ugovora označeni ugostitelju kao korisnici. Gostu nije dopušteno davati smještajne jedinice u kampu na uporabu ili korištenje trećima niti dovođenje drugih osoba u kamp bez dopuštenja ugostitelja.

²⁹ Uzanca 105.

³⁰ Vidjeti pod 3.1.

³¹ Vidjeti pod 3.2.

³² Uzanca 107.

²⁸ Uzanca 102. st. 2.



5.3. Raskid ugovora

Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor o uslugama kampiranja iz Uzance 107., osim kako je to propisano posebnim zakonom, ako se gost ne pridržava ugovorenih obveza, odnosno uvjeta iz Uzance 51.³³ te uzanci kojima se uređuje ugovor o uslugama kampiranja. Zbog raskida ugovora ugostitelj može tražiti da gost odmah napusti kamp te da mu plati ugovornu kaznu, odnosno naknadu sve prouzročene štete te u tom smislu ugostitelj ima pravo zadržavanja stvari gosta sve dok mu te tražbine ne budu plaćene.

5.4. Primjena Uzanci



ističemo...

Na ugovor o kampiranju na odgovarajući se način primjenjuju posebne Uzance o ugovorima o hotelskim uslugama³⁴, odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama³⁵, ako navedenim uzancama kojima se uređuje ugovor o uslugama kampiranja nije drukčije određeno.

Navedene odredbe uzanci o ugovoru o uslugama kampiranja na odgovarajući se način primjenjuju i kada takav ugovor sklapaju ugostitelj i naručitelj/agencija.

6. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića

Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sklopljen je kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta, odnosno narudžbu usluga koje gost od njega zatraži³⁶. U ugostiteljskom objektu ugovor u ime ugostitelja sklapaju osobe koje primaju narudžbe hrane i pića.

Rezervacija usluge prehrane mora sadržavati osobito:

- vrstu usluge;
- opseg (broj osoba);
- količinu;
- cijenu;
- uvjete plaćanja i;
- vrijeme korištenja.

Cijena se u rezervaciji naznačuje temeljem prije dobivenih obavijesti, odnosno nakon pregovora s ugostiteljem. Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenika ugostiteljskog objekta.

6.1. Cijena usluge



ističemo...

U slučaju da 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 za bilo koju količinu koju gost konzumira.

Za pojedine kategorije i skupine gostiju mogu biti određene niže cijene³⁷.

6.2. Rezervacija

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). U slučaju da prihvati rezervaciju, ugostitelj će zadržati stol, odnosno mjesto sve dok ne procijeni da gost neće doći.

6.3. Pružanje usluga

Ugostitelj je dužan gostu pružiti usluge naznačene u jelovniku i karti pića. Jela i pića kojih nema, ugostitelj je dužan označiti u jelovniku, odnosno karti pića ili o tome obavijestiti gosta pri preuzimanju narudžbe³⁸.

6.4. Plaćanje usluga

Cijena usluge plaća se na zahtjev gosta, u primjerenom roku nakon konzumacije jela i pića, a najkasnije prije njegova odlaska iz ugostiteljskog objekta.



ističemo...

Sukladno uzanci 130. st. 2., ugostitelj može zahtijevati plaćanje usluge unaprijed.

6.5. Pravo ugostitelja

Sukladno Uzanci 132., ugostitelj ima pravo odbiti daljnje usluživanje i uskratiti boravak u ugostiteljskom objektu gostu koji se ne ponaša sukladno Uzancama, kućnim redom i uobičajenim pravilima ponašanja i takva gosta udaljiti iz ugostiteljskog objekta.

6.6. Stvari gosta

U slučaju kada ugostitelj ima garderobu, uobičajeno je da gost u garderobu predaje odjevne predmete (kaput, kabanicu, bundu i sl.). Međutim, dragocjenosti i novac ne smiju se ostaviti u garderobi.

6.7. Otkaz usluge



ističemo...

Sukladno Uzanci 136., 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 koji se pripremaju (koktel i dr.) otkazuju se kao i narudžbe hrane. Rezervacija usluge prehrane za skupine gostiju može se bez obveze naknade štete otkazati najkasnije 48 sati prije vremena određenog za početak korištenja uslugom koja je utvrđena u rezervaciji.

6.8. Provizija

U slučaju kada je ugovor o uslugama prehrane i točenja pića za gosta, ili skupinu gostiju sklopljen temeljem rezervacije, ili narudžbe turističke agencije, račun plaća turistička agencija, ako nije drukčije

³³ Vidjeti pod 3.1.9.

³⁴ Vidjeti pod 3.1.

³⁵ Vidjeti pod 3.2.

³⁶ Uzanca 120. st. 1.

³⁷ Uzanca 122. st. 3.

³⁸ Uzanca 124. st. 2.

