

# Privatni turistički smještaj u Istri i izazovi rasta

---

**Perhat, Ivan**

**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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:567902>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-14**



*Repository / Repozitorij:*

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



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

**Ivan Perhat**

**Privatni turistički smještaj u Istri i izazovi rasta**

Završni rad

Pula, 2019.

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

**Ivan Perhat**

**Privatni turistički smještaj u Istri i izazovi rasta**

Završni rad

**JMBAG: 0303043370**

**Studijski smjer: Poslovna ekonomija (Turizam)**

**Predmet: Turoperatori i turističke agencije**

**Znanstveno područje: Društvene znanosti**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Trgovina i turizam**

**Mentorica: prof.dr.sc. Jasmina Gržinić**

Pula, rujan 2019.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

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

Student

---

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine



IZJAVA  
o korištenju autorskog djela

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

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

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

Potpis

\_\_\_\_\_

|   |    |
|---|----|
| UVOD .....  | 1  |
| 1. PRIVATNI TURISTIČKI SMJEŠTAJ U ISTARSKOJ ŽUPANIJI .....                          | 3  |
| 1.1. Razlozi rasta i razvoja hrvatskog i istarskog turizma .....                    | 3  |
| 1.2. Rast ponude privatnog smještaja u Istarskoj županiji .....                     | 4  |
| 2. KATEGORIZACIJA OBJEKTA PRIVATNOG TURISTIČKOG SMJEŠTAJA .....                     | 7  |
| 2.1. Uvjeti za kategorizaciju .....   | 7  |
| 2.2. Dodatna infrastruktura .....   | 8  |
| 3. TRŽIŠNO OGLAŠAVANJE KAPACITETA .....   | 11 |
| 3.1. Samooglašavanje .....  | 11 |
| 3.1.1. Web mjesta za oglašavanje smještaja .....                                    | 12 |
| 3.2. Partnerstva s turističkim agencijama .....                                     | 15 |
| 3.3. Kombinacija partnerstva s turističkim agencijama i samooglašavanja .....       | 17 |
| 4. PRIJAVA GOSTIJU .....  | 18 |
| 4.1. Sustav prijave gostiju i praćenja popunjenosti - eVisitor .....                | 19 |
| 4.2. Mobilna aplikacija za prijavu gostiju - <i>InCheckin</i> .....                 | 20 |
| 5. PRIMJENJENA METODOLOGIJA – ANKETA IZNAJMLJIVAČA ISTARSKOJ<br>ŽUPANIJE .....      | 21 |
| 5.1. Opis metodologije .....  | 21 |
| 5.2. Rezultati ankete .....   | 21 |
| 6. SMJEŠTAJNI KAPACITETI I ODRŽIVOST DESTINACIJE .....                              | 29 |
| 6.1. Održivost turizma u Istarskoj županiji .....                                   | 29 |
| 6.2. Ekološka održivost i <i>Eco-friendly</i> certifikat za privatni smještaj ..... | 30 |
| ZAKLJUČAK .....   | 32 |
| LITERATURA .....  | 33 |
| POPIS TABLICA .....   | 35 |
| POPIS SLIKA .....   | 36 |
| POPIS PRILOGA .....   | 37 |

## UVOD

Šetnjom bilo kojim gradom u Istarskoj županiji iz godine u godinu možemo primijetiti sve veći broj oznaka kao što su "Kuća za odmor", "Apartmani" i slično. Većina tih znakova popraćena je brojem zvjezdica koji označavaju kategoriju objekta, to jest objašnjavaju opremljenost turističkog smještaja i razinu luksuza koju ta opremljenost daje određenom smještaju. Na ovim se prostorima najčešće susreću znakovi sa tri zvjezdice, ponekad možemo vidjeti četiri, no dvije i pet zvjezdica jako se rijetko viđaju.

Cilj je ovog rada razgovorom s nekoliko iznajmljivača te putem ankete provedene na skupini od pedeset vlasnika i iznajmljivača privatnih turističkih smještaja objasniti razloge iz kojih se na području Istre u proteklih nekoliko godina sve više lokalnog stanovništva koje u svom vlasništvu ima stambene objekte odlučuje na iznajmljivanje tih objekata za vrijeme turističke sezone te koja je razina profitabilnosti iznajmljivanja privatnog smještaja.

Osim toga, cilj je rada analizirati načine na koje se objekt legalizira za smještaj turista te kategorizira i označava određenim brojem zvjezdica. Svrha ovomu je otkriti razlog iz kojeg je razina kvalitete kojom su privatni turistički smještaji najčešće označeni „tri zvjezdice“ te promotriti što je sve potrebno učiniti kako bi se unaprijedila ponuda i podignula kvaliteta turističkog smještaja na četiri ili pet zvjezdica te isplativost istog.

U ovom će se radu također analizirati načini oglašavanja smještaja i pronalaženja gostiju te prednosti i nedostaci pojedinih opcija za oglašavanje, bilo to samooglašavanje, ugovor s određenim turističkim agencijama ili neki treći način popunjavanja kapaciteta.

Bitan je dio iznajmljivanja smještaja prijava gostiju lokalnoj turističkoj zajednici. U radu će se također promotriti načini prijave gostiju, isto kao i načini pronalaženja istih, koji su tijekom posljednjih nekoliko godina postali sve moderniji, olakšavajući i ubrzavajući proces prijave gostiju.

Na samom kraju, pozornost će se usmjeriti na pitanje održivosti ubrzanog rasta broja privatnih turističkih smještaja.



# 1. PRIVATNI TURISTIČKI SMJEŠTAJ U ISTARSKOJ ŽUPANIJI

U Istarskoj županiji vidljiv je sve veći broj privatnih turističkih smještaja, posebice apartmana i kuća za odmor, te broj iznajmljivača istih. Istarska županija, zahvaljujući povoljnoj lokaciji naspram emitivnih tržišta, pogodnoj prirodnoj osnovi, i bogatoj kulturno-povijesnoj baštini ima tradiciju kao jedna od značajnijih hrvatskih turističkih destinacija. Kako bi uspješno analizirali rast ponude privatnog turističkog smještaja u Istri, prvo je potrebno razjasniti razloge koji su omogućili ovakav ubrzani razvoj.

## 1.1. Razlozi rasta i razvoja hrvatskog i istarskog turizma

Uz mediteransku klimu, bogatu prirodnu osnovu pogodnu za različite vrste turizma, a posebice razvedenu obalu idealnu za ljetni i kupališni turizam, Hrvatska je bogata brojnim antropogenim kulturnim i povijesnim atrakcijama.

Ipak, u posljednjih se nekoliko godina Hrvatska posebice istaknula kao jedna od atraktivnijih europskih turističkih destinacija. Ovome je svakako doprinio ulazak u Europsku Uniju budući da ju je ovo učinilo vidljivijom i lakše dostupnom turistima diljem Europe, a i šire. U svom tekstu u kojemu analiziraju turističke pokazatelje i sigurnost u turizmu Republike Hrvatske, Marić i sur. spominju i nestabilnu situaciju u Grčkoj i drugim turistički atraktivnim zemljama pogođenim ekonomskom i emigrantskom krizom kao jedan od ključnih faktora koji su doprinijeli porastu broja noćenja u Hrvatskoj (Marić i dr., 2017). Jedan je od razloga i percepcija Hrvatske kao sigurne zemlje, posebice u usporedbi sa zemljama koje su se našle na meti terorističkih napada, a među koje spadaju Francuska, Španjolska i Italija, koje su inače konkurentne Hrvatskoj po svojoj široj turističkoj ponudi.

Procvat turizma vidljiv je u čitavoj Hrvatskoj, čak i ruralnim dijelovima, ali je ipak najvidljiviji na primorju. Razvoju turizma u Istri oduvijek je pridonosio geografski položaj, blizina glavnih kopnenih putova središnje Europe, te posebno ugodna sredozemna klima, odnosno toplo more i prirodne ljepote (Blažević, I., 1987.). Istarska županija najbliža je Hrvatska primorska destinacija glavnim emitivnim tržištima. Ovo je jedan od glavnih čimbenika koji su omogućili Istri snažan turistički razvoj - izgradnju brojnih atrakcija (aquaparkova, prirodnih parkova i slično), uređenje plaža i šetnica, unaprjeđenje prometne infrastrukture te posljedično

izgradnju mnogih hotela, hostela, kampova i drugih kapaciteta za smještaj brojnih novih gostiju.

## 1.2. Rast ponude privatnog smještaja u Istarskoj županiji

Na području Istarske županije jasno je vidljiv brz rast broja kuća za odmor i apartmana koji nastaju preuređenjem kuća, stanova, vikendica, garaža i drugih objekata. Nerijetki su slučajevi u kojima kućevlasnici za vrijeme turističke sezone iseljavaju iz vlastitih domova i odlaze kampirati u obližnje kampove ili autokampove ili pronalaze privremen smještaj kod članova obitelji kako bi svoju kuću/stan dali u najam.

Prema podacima dobivenim od Turističke zajednice Istarske županije možemo vidjeti kako je broj kuća za odmor u Istri između 2016. i 2019. godine porastao sa 3170 smještajnih objekata na 4918, a broj privatnih smještajnih objekata u domaćinstvu je sa 25 500 objekata u 2016. godini porastao na 31 790 objekata u 2019. godini (pogledaj (vidi Prilog 2).

Tablica 1- Statističko praćenje rasta kuća za odmor u Istarskoj županiji

| Vrsta smještajne jedinice | Objekt<br>Vrsta objekta  | Broj smještajnih jedinica 2016. | Broj smještajnih jedinica 2017. | Broj smještajnih jedinica 2018. | Broj smještajnih jedinica 2019. |
|---------------------------|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Kuća za odmor             | Objekti u domaćinstvu  | <b>2.510</b>                    | <b>3.036</b>                    | <b>3.590</b>                    | <b>4.008</b>                    |
| Kuća za odmor             | Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (druge vrste - skupina kampovi) | <b>660</b>                      | <b>772</b>                      | <b>852</b>                      | <b>910</b>                      |
| <b>Ukupno</b>             |  | <b>3.170</b>                    | <b>3.808</b>                    | <b>4.442</b>                    | <b>4.918</b>                    |

Izvor: Izrada autora prema statističkom izvještaju TZ Istarske županije

Tablica 2 - Statističko praćenje rasta apartmana u Istarskoj županiji

| Smještajna jedinica<br>Vrsta smještajne<br>jedinice | Objekt<br>Vrsta objekta                          | Broj<br>smještajnih<br>jedinica<br>2016. | Broj<br>smještajnih<br>jedinica<br>2017. | Broj<br>smještajnih<br>jedinica<br>2018. | Broj<br>smještajnih<br>jedinica<br>2019. |
|---|--|--|--|--|--|
| Apartman/soba                                       | Objekti na OPG-u<br>(u seljačkom<br>domaćinstvu) | 103                                      | 110                                      | 112                                      | 115                                      |
| Apartman/soba                                       | Objekti u<br>domaćinstvu                         | 25.397                                   | 27.664                                   | 30.204                                   | 31.675                                   |
| <b>Ukupno</b>                                       |  | <b>25.500</b>                            | <b>27.774</b>                            | <b>30.316</b>                            | <b>31.790</b>                            |

Izrada autora prema statističkom izvještaju TZ Istarske županije

Ovaj rast jasno je vidljiv diljem obale, ali i u unutrašnjosti Istre. Ipak, najjasnije je vidljiv u sada već izrazito poznatim i posjećenim turističkim destinacijama, većim obalnim gradovima kao što su Rovinj, Umag te posebice Pula kao najveći grad u Istarskoj županiji. Statistički podatci ureda Turističke zajednice grada Pule pokazuju kako je broj obiteljskih privatnih smještaja u Puli u proteklih 14 godina, sa 720 porastao na nevjerojatnih 2998, a broj tzv. osnovnih kreveta u Puli u tom periodu sa 3542 narastao je na 13380 (vidi Prilog 3).

Najveći rast zabilježen je u posljednje četiri godine, naime 2015. godine broj iznajmljivača bio je malo veći od 1600, a početkom 2019. Turistička zajednica grada Pule bilježi gotovo 3000 iznajmljivača. Na temelju ovih podataka vidljivo je kako je u posljednje četiri godine broj iznajmljivača privatnih turističkih smještaja u Puli porastao za nevjerojatnih 85 posto (vidi Prilog 3).

Razlog sve većeg broja iznajmljivača jest dosadašnja velika profitabilnost iznajmljivanja apartmana zbog popularnosti Istre kao turističke destinacije, posebice u posljednjem desetljeću. S obzirom da je trend rasta privatnih turističkih smještaja na području Istre iz godine u godinu sve jači, nameće se pitanje koliko će još godina ovakav ubrzan razvoj biti moguć, ali i do koje mjere održiv. Drugo pitanje koje se postavlja jest ima li, i do kada će biti potrebe za ovako ekstremnim rastom broja turističkih smještaja.

Aktualne podatke vezane za tekuću sezonu za vrijeme pisanja ovog rada donosi Poslovni dnevnik u članku Marije Crnjak pod naslovom „Ponuda nadjačava potražnju, domaći turisti popravili 'skor'“. Crnjak na temelju turističke statistike eVisitora navodi kako je turistički promet imao manji porast od porasta broja smještajnih kapaciteta, od 54 tisuće novih kreveta, od toga je 30-tak tisuća u obiteljskom smještaju, a strani su gosti napravili tek 1 posto noćenja više u odnosu na prošlu godinu (Crnjak, 2019). Osnovni ekonomski model – zakon ponude i potražnje – diktira kako rast ponude, u slučaju stagnacije ili opadanja potražnje rezultira u padu cijene dobara (Benić, 2011). To bi u slučaju privatnih smještaja u Istri značilo da će daljnji rast ponude nepopraćen paralelnim ili većim rastom potražnje, dovesti do prisilnog smanjenja cijena smještaja te pada profitabilnosti.

## **2. KATEGORIZACIJA OBJEKTA PRIVATNOG TURISTIČKOG SMJEŠTAJA**

Kako bi iznajmljivač smještajni kapacitet mogao legalno oglašavati i iznajmljivati potrebno je obaviti kategorizaciju apartmana/kuće za odmor. Da bi se pokrenuo postupak kategorizacije potrebno je ispuniti zahtjev o kategorizaciji te taj zahtjev, uz dokaz o vlasništvu objekta, dokaz o državljanstvu vlasnika objekta, dokaz o uporabljivosti građevine te dokaz o uplaćenju upravnoj pristojbi predati u Ured državne uprave. Nakon toga, u roku od 30 dana dužni su na teren izaći djelatnici odjela za turizam, koji pregledavaju apartman/kuću za odmor kako bi ustanovili koliko zvjezdica joj dodijeliti. Na kraju državna uprava izdaje Rješenje o kategorizaciji objekta, u kojemu stoji da je iznajmljivač dužan kupiti i na vidljivo mjesto postaviti ploču za kategorizaciju, na kojoj je naznačeno o kakvom se objektu radi i koliko zvjezdica ima. (iznajmljivači.hr, 2017.). Tek tada iznajmljivač ima pravo nuditi uslugu smještaja te poslovati u skladu s zakonima Republike Hrvatske.

### **2.1. Uvjeti za kategorizaciju**

Na web stranici Ministarstva turizma Republike Hrvatske može se pronaći obrazac sa svim uvjetima potrebnim za kategorizaciju apartmana/kuće za odmor, u kojem je označeno što objekt mora sadržavati kako bi mu se dodijelio određeni broj zvjezdica, odnosno viša oznaka kvalitete smještaja ((Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, mint.gov.hr, 2017).

Dio uvjeta za kategorizaciju razlikuje se između postojećih objekata i novoizgrađenih objekata, što znači da ulagači u nekretnine, ako planiraju namijeniti objekt iznajmljivanju u turističke svrhe, moraju graditi u skladu s razinom kvalitete smještaja koju u tom objektu žele postići.

Prva razlika između smještaja sa tri, četiri, i pet zvjezdica koju na obrascu možemo uočiti jest da za razinu kvalitete koju označavaju „tri zvjezdice“ nije potrebno omogućiti parkirno mjesto za motorna vozila, dok je za četiri potrebno, a za pet zvjezdica parkirno mjesto treba biti natkriveno. Ovaj se kriterij javlja kao problem vlasnicima objekata u užim centrima većine gradova u Istri u kojima je, zbog za hrvatsko primorje tipičnih gusto građenih gradskih jezgri, rijetko moguće omogućiti privatno parkirno mjesto, a posebice natkriveno.

Sljedeća razlika između tri, četiri, i pet zvjezdica jest odnos površine i broja slobodnih kreveta. Kako bi apartman pripao kategoriji s više zvjezdica, nije dovoljno samo povećati broj slobodnih kreveta, već i kvadraturu sobe u kojoj se kreveti nalaze.

Među ostale kriterije za pojedine razine kategorizacije spadaju i veličina kreveta, koliko je česta zamjena posteljine i ručnika, broj ručnika po gostu, a među modernijim kriterijima javlja se i broj slobodnih elektro utičnica, broj dostupnih stranih televizijskih programa i slično (Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, mint.gov.hr, 2017).

Analizom uvjeta potrebnih za pripadnost određenoj kategoriji kvalitete možemo zaključiti da je razlog iz kojeg je većina apartmana i kuća za odmor u Istri kategorizirana na tri zvjezdice relativna jednostavnost prenamjene stana ili kuće te dostizanje ove razine kategorizacije bez pretjerano visokih novčanih ulaganja u uređenje i opremanje objekta.

## **2.2. Dodatna infrastruktura**

Mnogi iznajmljivači osim uređenja kapaciteta, ulažu u određene popratne sadržaje kojima nastoje povećati atraktivnost smještaja, i koji im, iako ne spadaju u uvjete potrebne za ostvarivanje većeg broja zvjezdica, ipak omogućuju postavljanje više cijene i ostvarivanje veće zarade.

Na ovim je prostorima to najčešće bazen. Sve su češće izgradnje pravih, ili postavljanja montažnih bazena u dvorištima kuća za odmor. Iako bazen nije obavezan za ostvarivanje većeg broja zvjezdica, mnogi se odlučuju za izgradnju istog kako bi za ponuđeni smještaj mogli tražiti veću cijenu, te kako bi podigli atraktivnost i ponudu popratnog sadržaja smještajnog kapaciteta.

Lokalno stanovništvo bazen vidi kao nepotreban luksuz, domaći ljudi svakako preferiraju odlazak na plažu i more te iz tog razloga ne vide potrebu za ulaganjem u izgradnju bazena za privatne potrebe. No, iznajmljivač na bazen gleda kao na priliku za dodatnu zaradu, kao investiciju koja će se isplatiti i na kojoj će iznajmljivač profitirati još dugo nakon toga. Bazen je prilično veliko ulaganje no znatno podiže cijenu smještaja te se ukoliko je popunjenost kapaciteta na razini iznajmljivaču ovakva investicija može isplatiti već u nekoliko sezona. Razgovor s iznajmljivačima pokazao je da je cijena izgradnje bazena veličine 8x6 metara te betonske plaže oko istoga, malo veća od 130 tisuća kuna (vidi Prilog 4). Ukoliko je istinita pretpostavka da je izgradnjom bazena moguće za isti smještaj po noćenju tražiti veću cijenu i povećati popunjenost za čak 30%, bazen postaje atraktivna investicija za svakog iznajmljivača (iznajmljivači.hr, 2016.).

Velik porast investicija u privatne bazene otvorio je vrata poduzetnicima, pa je prema tome porastom broja bazena sa sobom donio i porast broja tvrtki koje se bave izgradnjom i održavanjem istih.

Kao što je već spomenuto, izgradnja bazena zahtjeva značajno ulaganje, te se neki iznajmljivači odlučuju za sličnu, ali nešto manju investiciju: jacuzzi kade. Jacuzzi je hidromasažna grijana kada namijenjena za više osoba (do 6), koja se najčešće postavlja u dvorišta, terase i slično. Neki se iznajmljivači odlučuju za jacuzzije zbog njihove cijene koja je znatno niža od cijene izgradnje bazena, jacuzziji ipak djeluju luksuznije od montažnih bazena, a za postavljanje nisu potrebni pretjerani radovi.

Osim bazena i jacuzzija, dodatna vrijednost kući za odmor, odnosno njezinoj okućnici, može se ostvariti dodavanjem manjeg dječjeg igrališta, ljuljačke, tobogana i slično, a često se u dvorištima mogu vidjeti i trampolini. Ovako uređena dvorišta privlačna su obiteljima s djecom, budući da ovim sadržajima zadovoljavaju i želje i

potrebe djece te time olakšavaju odmor roditeljima. S druge strane, problem kod takvih popratnih sadržaja jest mogućnost ozljeda i negativnih posljedica istih.



### 3. TRŽIŠNO OGLAŠAVANJE KAPACITETA

Kako bi apartman ili kuća za odmor bili isplativi potrebno je pronaći goste i popuniti kapacitet smještaja, u najboljem slučaju - za vrijeme cijele turističke sezone.

Ovdje iznajmljivač ulazi u dilemu - nudi se opcija da oglašavanje prepusti turističkoj agenciji, čime će agencijsku proviziju zamijeniti za veću sigurnost oko popunjenosti koju agencije obećavaju te se osloboditi muke pregovaranja sa mogućim gostima oko cijena i eventualnih popusta. Druga je opcija stvari uzeti u svoje ruke, samostalno odrediti cijenu, oglašavati smještaj i brinuti se oko rezervacija, popunjenosti, popusta i svega ostalog što oglašavanje i rezervacije sa sobom donose.

#### 3.1. Samooglašavanje

Mnogi se iznajmljivači odlučuju za samooglašavanje, s ciljem povećanja vlastitog profita. Glavna pozitivna strana samooglašavanja jest veća zarada po noćenju s obzirom da iznajmljivač nikome ne mora plaćati proviziju. Ostale prednosti jesu direktan kontakt s gostima, te uvid i kontrola u to tko su gosti i otkud dolaze te mogućnost eventualnog prilagođavanja i mijenjanja cijene smještaja.

Kao glavni nedostatak samoglašavanja javlja se činjenica da sam proces oglašavanja i konstantnog praćenja popunjenosti može iznajmljivaču oduzeti priličnu količinu vremena, što je u slučaju većine privatnih iznajmljivača problem, budući da osim iznajmljivanja često imaju drugi posao a iznajmljivanje koriste kao izvor zarade dodatnih prihoda. Osim toga, u slučaju da se oglašava na više web stranica/aplikacija, može doći do zabune, takozvanog *overbookinga*<sup>1</sup> i slično, s

---

<sup>1</sup> *Overbooking* – prebukiranje, u ovom slučaju misli se na rezervaciju istog smještajnog kapaciteta u istom vremenskom periodu od strane turističke agencije i iznajmljivača

obzirom da različite web stranice za oglašavanje smještaja nisu povezane te je u slučaju rezervacije kapaciteta na jednoj stranici potrebno ručno izmijeniti dostupnost na ostalim stranicama za taj vremenski period.

### **3.1.1. Web mjesta za oglašavanje smještaja**

Svaki se iznajmljivač mora odlučiti na to gdje oglašavati svoje kapacitete, i kako najlakše svojom ponudom doprijeti do što većeg broja potencijalnih gostiju. Glavni način oglašavanja u moderno doba jesu Internet stranice, društvene mreže i web portali, kojih za ovu namjenu ima pregršt. Turistički proizvod odnosno usluga specifična je po tome što se prodaje prije konzumacije, stoga obujam prodaje značajno ovisi o prezentaciji proizvoda ili usluge. S obzirom na to distribucija informacija na pravom mjestu, u pravo vrijeme i pravoj osobi, koju omogućava informacijski sustav putem internetskih stranica iznimno je važna (Garbin Praničević i dr., 2010.). Kao dvije od najpoznatijih i najčešće korištenih ističu se Air B&B i Booking.com.

- **AIR B&B** - društvena mreža za oglašavanje privatnog smještaja

Kao društvena mreža, a ne web stranica, Air B&B potiče komunikaciju između iznajmljivača i gostiju. Mobilna aplikacija u sebi ima ugrađeni chat, te se svaki potencijalni gost u bilo kojem trenutku može jednostavno i brzo obratiti iznajmljivaču s upitima vezanim uz smještaj, samu destinaciju i slično.

Za prijavu, kao i na svaku drugu društvenu mrežu, kako iznajmljivači, tako i gosti, moraju izraditi svoje profile na koje se stavljaju slike i kratki opisi apartmana, a u slučaju gostiju, samih sebe. Air B&B profil moguće je povezati sa profilima na drugim društvenim mrežama s ciljem izgradnje većeg povjerenja između gostiju i iznajmljivača, te povećanjem povjerenja u sam servis.

Bitan dio oglašavanja i unajmljivanja smještaja putem Air B&B-a je činjenica da svaki gost može smještaju i domaćinu dodijeliti ocjenu, te napisati kratak osvrt ili preporuku za buduće goste. Ovime se iznajmljivaču postavlja još jedan imperativ, a to je da svakom gostu pruži što kvalitetniju uslugu, uz što višu razinu pristupačnosti i ljubaznosti. Iako je to dakako važno i u slučaju popunjavanja kapaciteta putem agencija, ovdje je ostaviti dobar dojam na goste time bitnije s obzirom da jedan negativan komentar na profilu može odbiti velik broj potencijalnih gostiju (megabooker.com, 2015.).

Oko naplaćivanja smještaja brigu vodi sama aplikacija, gost svoje bankovne podatke unosi u aplikaciju koja mu s odabranog računa skida ugovorenu cijenu smještaja, te iznos automatski uplaćuje iznajmljivaču 24 sata nakon check-in-a. Bitno je nadodati kako i Air B&B proviziju naplaćuje iznajmljivačima i gostima. Provizija za iznajmljivače iznosi 3% (može iznositi više u slučaju da iznajmljivač postavi stroge uvjete otkazivanja rezervacije), a kod gostiju provizija u prosjeku iznosi do 13% na cijenu smještaja (Službena stranica Air bnb-a, hr.airbnb.com, 2019.).

U lipnju 2019. godine uvedena su i nova pravila naplate provizije, gdje proviziju (u iznosu od 20%) plaća samo iznajmljivač. Ovakvo je naplaćivanje provizije uvedeno za Hotele i još neke poslovne subjekte koji se bave ugostiteljskom djelatnošću (Službena stranica Air bnb-a, hr.airbnb.com, 2019.). Ovaj način naplate provizije uveden je kako bi Air B&B postao konkurentniji portalu o kojem će sljedeće biti riječ – Booking.com.

- **BOOKING.COM**

Daleko najpopularniji portal za oglašavanje, kako privatnog, tako i hotelskog smještaja u Hrvatskoj, a vjerojatno i šire. Putem ovog portala posjetitelji mogu izvršiti direktnu rezervaciju smještaja, a na Booking.com-u trenutno je oglašeno gotovo 6 milijuna smještajnih jedinica (megabooker.com, 2015).

Za razliku od Air B&B-a, Booking.com ne potiče pobliže upoznavanje iznajmljivača i gostiju putem profila, a recenzije koje gosti ostavljaju više su vezane za sam smještajni kapacitet, njegov izgled, lokaciju i opremljenost.

Osim toga, dok je Air B&B više fokusiran na oglašavanje privatnih smještaja, Booking.com nudi mogućnost pregleda baš svih vrsta smještaja, tako da se ovdje među sobama, apartmanima i kućama za odmor mogu pronaći i smještaji u hostelima i hotelima.

Kao i Air B&B, Booking.com naplaćuje vlastitu proviziju. Iznos provizije varira ovisno o zemlji, a u hrvatskoj iznosi u prosjeku 15% cijene smještaja (booking.com, 2019.). Za razliku od Air B&B-a, gostu se smještaj ne naplaćuje direktno putem web stranice, već se plaćanje vrši po dolasku u smještaj, a provizija se plaća putem računa koji Booking.com šalje iznajmljivaču na mjesečnoj bazi putem e-maila (megabooker.com, 2015).

- **Komparativna analiza Air B&B-a i Booking.com-a**

U narednoj tablici navedene su osnovne razlike Air B&B i Booking.com servisa.

Tablica 3 - Komparativna analiza Air B&B-a i Booking.com

| <b>Air B&amp;B-a</b>  | <b>Booking.com</b>   |
|---|--|
| Posluje 11 godina, od kojih 8 na europskom tržištu  | 20 godina djelovanja na europskom tržištu  |
| Manja provizija za iznajmljivača - 3%   | Veća provizija za iznajmljivača - 20%  |
| Veći fokus na privatni smještaj   | Veći fokus na hotele i hostele   |
| Potiče komunikaciju između iznajmljivača i gosta već u procesu rezervacije smještaja (stranica je osmišljena na način koji olakšava i potiče interakciju iznajmljivača i gosta) | Manji stupanj interakcije s gostima, ne potiče komunikaciju (nudi manje informacija o samim gostima i iznajmljivačima) |
| Iznajmljivač bira hoće li omogućiti direktne rezervacije, ili će svaki pokušaj rezervacije ručno odobriti ili odbiti  | Direktna rezervacija jedini je način rezervacije   |

Izvor: samostalna izrada i zaključci autora

Može se zaključiti kako je Booking.com trenutno popularnija od ovih dviju stranica. No, Air B&B je od početka osmišljen kao stranica namijenjena za iznajmljivanje privatnog smještaja te je bolje opremljena za ovakvo poslovanje, a mogućnost uvida u informacije o gostima i komunikacija s istima iznajmljivaču daje veću razinu sigurnosti u poslovanju. Može se pretpostaviti da su obje stranice izrazito koristan

alat za popunjavanje smještaja te da ih je za maksimiziranje popunjenosti kapaciteta najisplativije paralelno koristiti.

### **3.2. Partnerstva s turističkim agencijama**

Mnogi se iznajmljivači za pomoć pri popunjavanju smještajnih kapaciteta obraćaju lokalnim turističkim agencijama. Razloga za poslovanje s agencijama ima mnogo, a među njima javljaju se nedostatak vremena potrebnog za uspješno samooglašavanje, nepoznavanje stranih jezika, informatička nepismenost, i želja za pojednostavljenjem procesa iznajmljivanja.

S ciljem boljeg razumijevanja načina na koji turističke agencije posluju i međusobnog odnosa između iznajmljivača, turističke agencije i na kraju samih gostiju, slijedi analiza primjera standardnog ugovora kakav agencija Luna Rossa uspostavlja s iznajmljivačima.

Kao potencijalno najvažnija stavka za iznajmljivače pri sklapanju ugovora s turističkim agencijama jest cijena njihove usluge. U slučaju agencije Luna Rossa, iznajmljivač određuje cijenu noćenja u vlastitom smještaju, pri čemu mora uzeti u obzir da određen postotak profita odlazi agenciji. Na iznos koji iznajmljivač očekuje zaraditi po noći najma, ova agencija prilikom oglašavanja dodaje određeni postotak (otprilike 25%) koji zadržava za sebe u obliku provizije za pružanje svojih usluga.

Iako se cijene određuju za vrijeme sklapanja ugovora, i agencija i iznajmljivač moraju biti spremni ugovarati prilagodbe cijena navedenih u „Cjeniku“ ugovora, kako bi se pravovremeno prilagodili tržišnoj situaciji i povećali mogućnost popunjavanja kapaciteta. Osim toga, važno je nadodati da iznajmljivač nije obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost, već te troškove snosi turistička agencija.

Putem navedenog ugovora, iznajmljivač se obvezuje konstantno isporučivati ugostiteljske usluge u vezi boravka u njegovom smještaju, a koje će koristiti gosti

agencije, odnosno krajnji korisnici. Agencija se obvezuje brinuti i raditi na tome da potencijalnim i trenutnim gostima prezentira i prodaje uslugu smještaja u iznajmljivačevim smještajnim kapacitetima.

Vezano za oglašavanje, agencija ima pravo na svojoj, ali i na drugim web stranicama i društvenim mrežama oglašavati i promovirati iznajmljivačeve kapacitete.

Također, ova agencija po potrebi nudi i uslugu *handling*-a gostiju, odnosno prihvata i dovođenja gostiju, te ostale popratne usluge. Takva usluga može značajno pomoći novim iznajmljivačima koji još nemaju iskustva u radu s gostima, te iznajmljivačima koji ne poznaju strane jezike i nisu u mogućnosti komunicirati s gostima.

U trenutku kada gost u agenciji Luna Rossa rezervira smještaj u iznajmljivačevim kapacitetima, agencija je dužna obavijestiti iznajmljivača, te je isto tako iznajmljivač, u slučaju da privatnim putem pronađe goste te im rezervira smještaj za određeni period, dužan o tome obavijestiti turističku agenciju, kako bi se izbjegao *overbooking*.

Važno je napomenuti da za goste postoje dva načina plaćanja usluge. U prvom, gost prilikom rezervacije plaća cijeli iznos smještaja, a u drugom gost plaća predujam, te ostatak iznosa plaća prvog dana korištenja usluga. Ovo je od izrazite važnosti u slučaju otkaza rezervacije, s obzirom da je, ovisno o vremenu otkazivanja, agencija iznajmljivaču dužna nadoknaditi trošak rezervacije smještaja. U slučaju da gost smještaj otkaže više od 35 dana prije početka rezervacije, iznajmljivač nema pravo na trošak rezervacije smještaja. Ukoliko se gost odlučio za prvi način plaćanja te je otkazao smještaj između 34 do 14 dana do dana rezervacije iznajmljivač ima pravo na 20% ugovorene cijene. U slučaju otkazivanja 13 do 1 dana prije početka rezervacije iznajmljivač ima pravo na 70% iznosa, a ukoliko gost otkaže na dan početka rezervacije, agencija iznajmljivaču uplaćuje 90% ugovorene cijene smještaja. U slučaju da se gost pri rezervaciji odlučio za drugi način plaćanja, te agenciji uplatio samo predujam, u slučaju otkazivanja 34 do 0 dana od početka rezervacije iznajmljivač ima pravo na 20% ugovorene cijene (vidij Prilog 1).

Također je važno znati da se iznajmljivač potpisom ugovora s ovom agencijom obvezuje da neće iste kapacitete oglašavati po cijenama nižim od one koju za te kapacitete nudi sama agencija.

### **3.3. Kombinacija partnerstva s turističkim agencijama i samooglašavanja**

Treća je opcija kombinacija oglašavanja smještaja istovremeno samooglašavanjem i putem poslovanja s turističkim agencijama. Iznajmljivači se nerijetko odlučuju za ovakvo dvostruko oglašavanje kako bi maksimizirali zaradu i povećali sigurnost popunjavanja kapaciteta. Iako u slučaju poslovanja s agencijama iznajmljivač privatno ne smije ponuditi isti smještaj po cijeni većoj, ili manjoj, od cijene po kojoj smještaj nudi agencija, ponudom iste cijene po kojoj agencija nudi njegov smještaj i popunjavanjem kapaciteta vlastitim oglašavanjem iznajmljivač ipak ostvaruje od 10 do 25% veću zaradu budući da, iako gostima privatno nudi jednaku cijenu kakvu im nudi i putem agencije, u ovom slučaju nije obvezan agenciji platiti proviziju.

Ovakvim načinom poslovanja javlja se nešto veći rizik od *overbooking-a*, iznajmljivač je dužan veću količinu vremena utrošiti na samooglašavanje i pravilnu rezervaciju smještaja, ali se isto tako nudi mogućnost veće zarade od one koju bi iznajmljivač ostvario da oglašava isključivo putem agencije, ili da pronalazi goste isključivo samooglašavanjem. Partnerstvo s turističkom agencijom daje veću sigurnost oko popunjavanja kapaciteta tijekom cijele sezone, a u kombinaciji s povremenim ostvarivanjem profita od gostiju pronađenih putem samooglašavanja, koji je u tom slučaju za iznajmljivača stopostotan, realno je pretpostaviti kako je kombinacija obje vrste svakako najisplativiji način oglašavanja.

## 4. PRIJAVA GOSTIJU

Pri dolasku gostiju u smještajni kapacitet, iznajmljivač je dužan goste prijaviti turističkoj zajednici i nadležnoj policijskoj upravi. Sve osobe koje pružaju usluge noćenja u smještajnim objektima moraju unutar 24 sata od dolaska gostiju prijaviti turističkoj zajednici osobe koje uživaju uslugu smještaja i noćenja. Isto tako, iznajmljivač mora unutar 24 sata od gostova odlaska odjaviti njihov boravak.

Obveznici prijave i odjave turista turističkoj zajednici su:

- pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu noćenja u smještajnom objektu (hotel, kamp, turističko naselje)
- fizičke osobe koje pružaju uslugu smještaja u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu
- vlasnici kuća ili stanova za odmor
- stanovnici turističke općine ili grada
- pravne i fizičke osobe koje pružaju uslugu noćenja na plovnom objektu nautičkog turizma (charter, cruising).  
(Središnji državni portal, gov.hr, 2019.)

Osim turističkoj zajednici, iznajmljivači dolazak određenih stranih gostiju trebaju prijaviti i nadležnoj policijskoj upravi, iako se ovo najčešće obavlja posredovanjem turističke zajednice. Ova se odredba ne odnosi na prijavu stranaca koji su državljani država članica Europskog gospodarskog prostora - EGP (sve države članice EU te Lihtenštajn, Norveška, Island i Švicarska). Državljanima navedenih država i članovi njihovih obitelji (bez obzira jesu li oni državljani država članica EGP-a ili ne) izjednačeni su u pravima s hrvatskim državljanima. (Središnji državni portal, gov.hr, 2019.)



#### **4.1. Sustav prijave gostiju i praćenja popunjenosti - eVisitor**

Do siječnja 2016. prijava gostiju značila je osobni odlazak iznajmljivača u turističku zajednicu, s informacijama ili preslikama dokumenata gostiju, ili putem nekog od mnogobrojnih online servisa za prijavu turista (Buljan, 2016). Međutim, sve brže rastući broj iznajmljivača i gostiju značio je neodrživost ovakvog sistema i zahtijevao brži i jednostavniji način prijave i odjave gostiju. Iz tog je razloga hrvatska turistička zajednica razvila eVisitor, web stranicu, to jest program za prijavu i odjavu gostiju putem interneta.

Razvojem eVisitora turistička je zajednica olakšala svoj posao i smanjila gužve u turističkim uredima, a iznajmljivačima ubrzala proces prijave i odjave te im omogućila obavljanje ovog zadatka od kuće.

Svaki iznajmljivač za prijavu u program postavlja vlastitu lozinku, a korisnički račun putem kojeg se prijavljuje koristi OIB vlasnika smještaja. Kao dodatna mjera sigurnosti uvedena je TAN lista, tablica popunjena jednokratnim četveroznamenkastim kodovima od kojih se jedan koristi za svaku prijavu u eVisitor program.

Iznajmljivači koji posluju s turističkim agencijama istima mogu omogućiti prijavu i odjavu gostiju otvaranjem dodatnog korisničkog profila s dozvolama nad onim objektima za koje imaju ugovor s turističkom agencijom te turističkoj agenciji dodijeliti pristupne podatke za tog dodatnog korisnika. Turistička agencija u svoju aplikaciju treba upisati pristupne podatke dodatnih korisnika za obveznike s kojima posluje te im može u potpunosti samostalno prijavljivati i odjavljivati goste u skladu s ugovorom koji je sklopila s iznajmljivačem (pulainfo.hr, 2016.). U nastavku se razmatra aplikacija za pametne mobilne telefone zamišljena kao pojednostavljeni i brži način prijave gostiju na evisitor sustav.

## 4.2. Mobilna aplikacija za prijavu gostiju - *InCheckin*

Aplikacija za pametne telefone *InCheckin* kreirana je s ciljem dodatnog olakšavanja i ubrzavanja procesa prijave gostiju u privatnom smještaju na eVisitor sustav. Aplikacija je namijenjena svim obveznicima prijave gostiju na eVisitor. Glavna je prednost ove aplikacije digitalno očitavanje dokumenata. Kamerom mobilnog telefona očitavaju se osobni podatci s dokumenta i automatski upisuju u aplikaciju jednim klikom, te se šalju na eVisitor radi prijave. Aplikacija *InCheckin* ima mogućnost očitavanja svih dokumenata izdanih unutar Europske Unije, ali i velikog broja dokumenata iz drugih zemalja svijeta. Ukratko, očitava svaki dokument koji na sebi ima MRZ zapis<sup>2</sup> (incheckin.hr, 2019.)

Korištenje ove aplikacije prilično je jednostavno i intuitivno. Prvi korak povezivanje je *inCheckin* aplikacije sa eVisitor korisničkim računom, nakon čega se u aplikaciji pri prijavi gostiju jednostavno usmjeri kameru na MRZ zapis na dokumentu, ili odabere ranije fotografirani dokument mobilnim uređajem, aplikacija čita podatke, upiše se datum prijave, i željeni datum odjave gosta.

Osim što ubrzava prijavu i odjavu gostiju, uvelike ju olakšava s obzirom da je sučelje *inCheckina* dizajnirano za rad na pametnom telefonu, što znači da nema potrebe za korištenjem računala.

Za razliku od eVisitora, *inCheckin* nije besplatan te ga iz tog razloga mnogi iznajmljivači ne koriste. Naime, najmanje što će korisnik potrošiti je sto kuna, za cijenu kojih mu je omogućena prijava sto gostiju u vremenskom razdoblju od 12 mjeseci. Ovisno o tome koliko iznajmljivač gostiju prijavljuje tijekom sezone, može za više novaca kupiti pakete za prijavu većeg broja gostiju. Što je veći paket, to je cijena prijave po gostu niža, pa tako za tristo kuna iznajmljivač može prijaviti petsto gostiju, a za petsto kuna tisuću gostiju godišnje (incheckin.hr). S obzirom na koristnost i jednostavnost aplikacije naspram sustava eVisitor, cijena korištenja iste korektna je i isplativa.

---

<sup>2</sup> MRZ zapis - strojno čitljivi zapis poput koji se nalazi na dnu stražnje strane hrvatskih osobnih iskaznica

## **5. PRIMJENJENA METODOLOGIJA – ANKETA IZNAJMLJIVAČA ISTARSKE ŽUPANIJE**

S ciljem prikupljanja aktualnih i reprezentativnih informacija o lokalnim iznajmljivačima te o vremenskom periodu u godini u kojem posluju, načinu poslovanja, razlozima bavljenja turističkim smještajima i slično, sastavljena je kratka anketa. Na anketu je odgovorilo pedeset iznajmljivača, a njihovi su odgovori potvrdili postavljenje hipoteze.

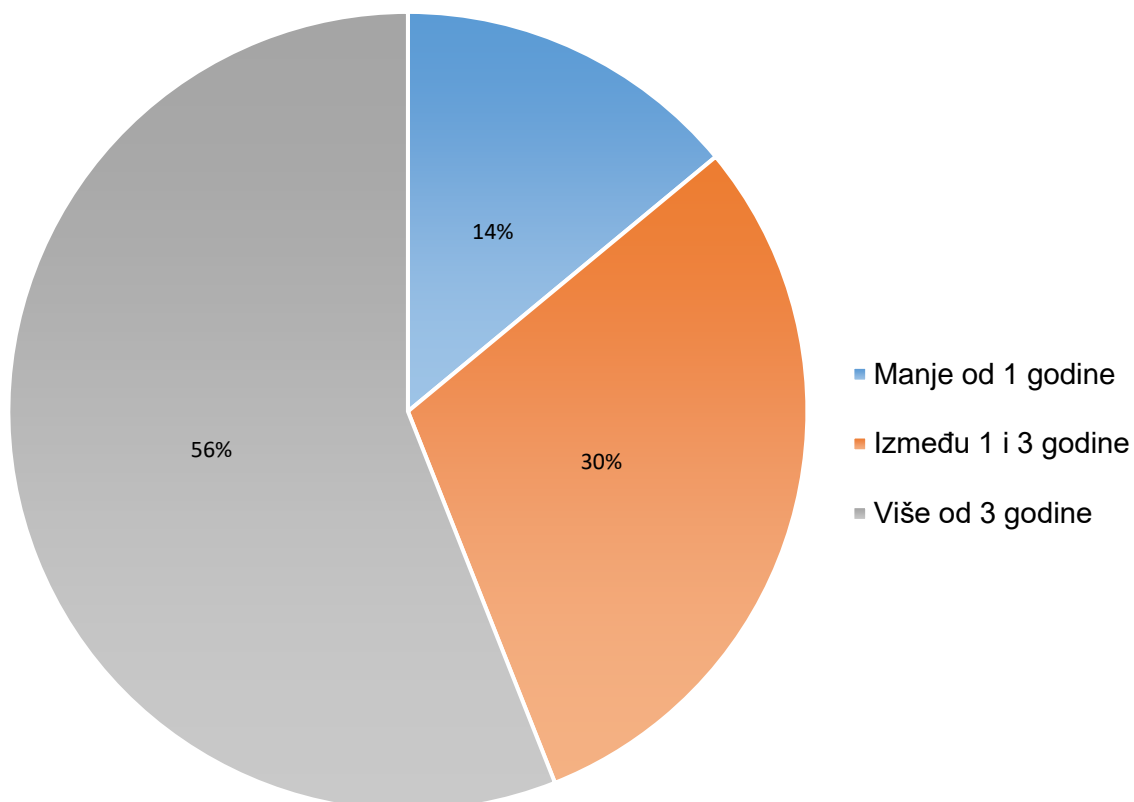
### **5.1. Opis metodologije**

Anonimna anketa, u obliku linka, podijeljena je putem društvenih mreža na popularnim stranicama namijenjenim stanovništvu Istarske županije, te se za ispunjavanje zatražila pomoć lokalnih iznajmljivača. Pomoću Google upitnika kreira se baza ukupnih odgovora te statistički podatci pomoću kojih se jednostavno izrađuju grafički prikazi. Anketni upitnik sastojao se od sedam pitanja zatvorenog tipa kako bi se ubrzalo i olakšalo ispitivanje, te dva pitanja otvorenog tipa namijenjena poblížem objašnjavanju razloga određenih iznajmljivača.

### **5.2. Rezultati ankete**

Od 50 ispitanika, 56% iznajmljivanjem smještaja bavi se dulje od tri godine, što znači da je 44% u ovom poslu manje od 3 godine, a 14% iznajmljivača prvi se put ovim poslom počelo baviti ove godine (Slika 1). Ovakve brojke koje pokazuju kako je gotovo polovica ispitanika privatne smještaje počela iznajmljivati unazad tri godine u skladu su sa statističkim podacima Turističke zajednice Istarske županije i Turističke zajednice grada Pule o kojima je bilo riječi na početku rada, a koje u istom periodu navode izrazit porast u broju privatnih smještaja za iznajmljivanje.

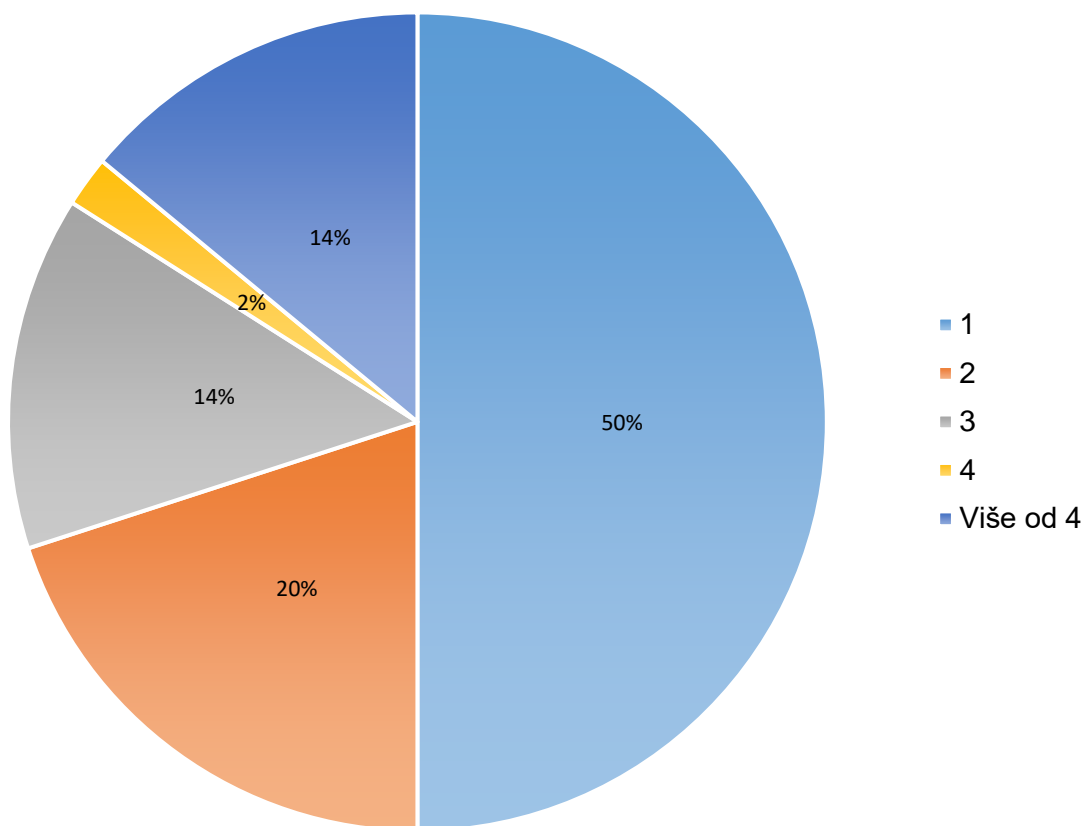
**Grafikon 1. Vremenski period bavljenja iznajmljivanjem smještaja u turizmu**



Izvor: obrada autora

Polovica je ispitanika na pitanje o broju smještajnih jedinica koje iznajmljuju odgovorila da iznajmljuje samo jedan smještajni kapacitet, dodatnih 20% iznajmljivača iznajmljuje dva smještajna kapaciteta, dok tek 30% ispitanika iznajmljuje više od dva (Slika 2). Ovo pokazuje kako su lokalni iznajmljivači pretežito mali iznajmljivači koji posluju samo svojim vlastitim smještajima. Uz ovu činjenicu zanimljivo je spomenuti kako je 74% iznajmljivača na pitanje o tome tko se bavi čišćenjem i održavanjem smještaja te poslovanjem s gostima za njihove kapacitete odgovorili da se o svemu brinu sami ili uz pomoć obitelji.

**Grafikon 2. Broj smještajnih jedinica u najmu**



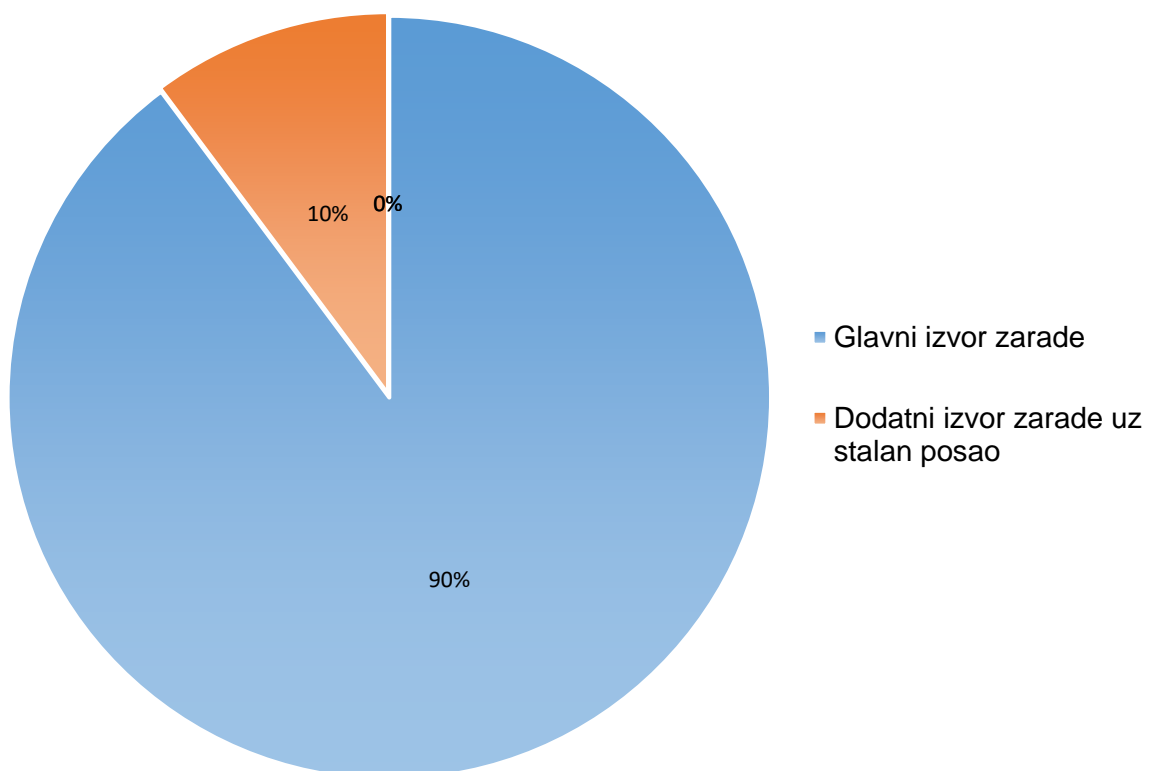
Izvor: obrada autora

Na pitanje o načinu oglašavanja smještaja najpopularnijim medijem za oglašavanje pokazao se Booking.com, te odmah iza njega Air B&B, a većina iznajmljivača koristi oba kako bi maksimizirali prisutnost i vidljivost na tržištu. Od dvadeset i dva iznajmljivača koji su odgovorili da su u partnerstvu sa turističkom agencijom, dvanaestero njih uz to paralelno i osobno oglašava na Booking-u i Air B&B-u.

Deset ispitanika to jest dvadeset posto ispitanih koji su na ovo pitanje odgovorili kako goste pronalaze samo u partnerstvu s turističkim agencijama, na potpitanje iz kojeg su se razloga odlučili za taj način oglašavanja, odgovorili su kako im je to jednostavnije. Ovo je svakako u skladu s gore iznesenim idejama vezanim za rad s turističkim agencijama - odabir ovakve vrste oglašavanja, pod cijenu od oko 15-25% profita, uvelike pojednostavljuje i olakšava proces popunjavanja kapaciteta. Ipak,

samo dvadeset posto ispitanih odlučuje se za ovu opciju. Posebice je zanimljivo ove podatke usporediti s brojkom od gotovo 90% iznajmljivača koji su izjavili kako im je iznajmljivanje smještaja samo dodatni izvor prihoda uz stalan posao. S obzirom da ova daleko izraženija većina iznajmljivača ima stalan posao, pretpostavilo bi se da će radije prepustiti poslove oko pronalaska gostiju, rezervacije smještaja, pa možda čak i prihvata gostiju turističkim agencijama. Ipak, s obzirom da čak 80% iznajmljivača ipak koristi gore spomenute web stranice kako bi sami pronašli svoje goste, zaključujemo kako je iznajmljivačima ipak bitnije ostvariti maksimalan profit, a možda i iskoristiti mogućnost boljeg upoznavanja sa svojim gostima.

**Grafikon 3. Značaj prihoda za iznajmljivače**



Izvor: obrada autora

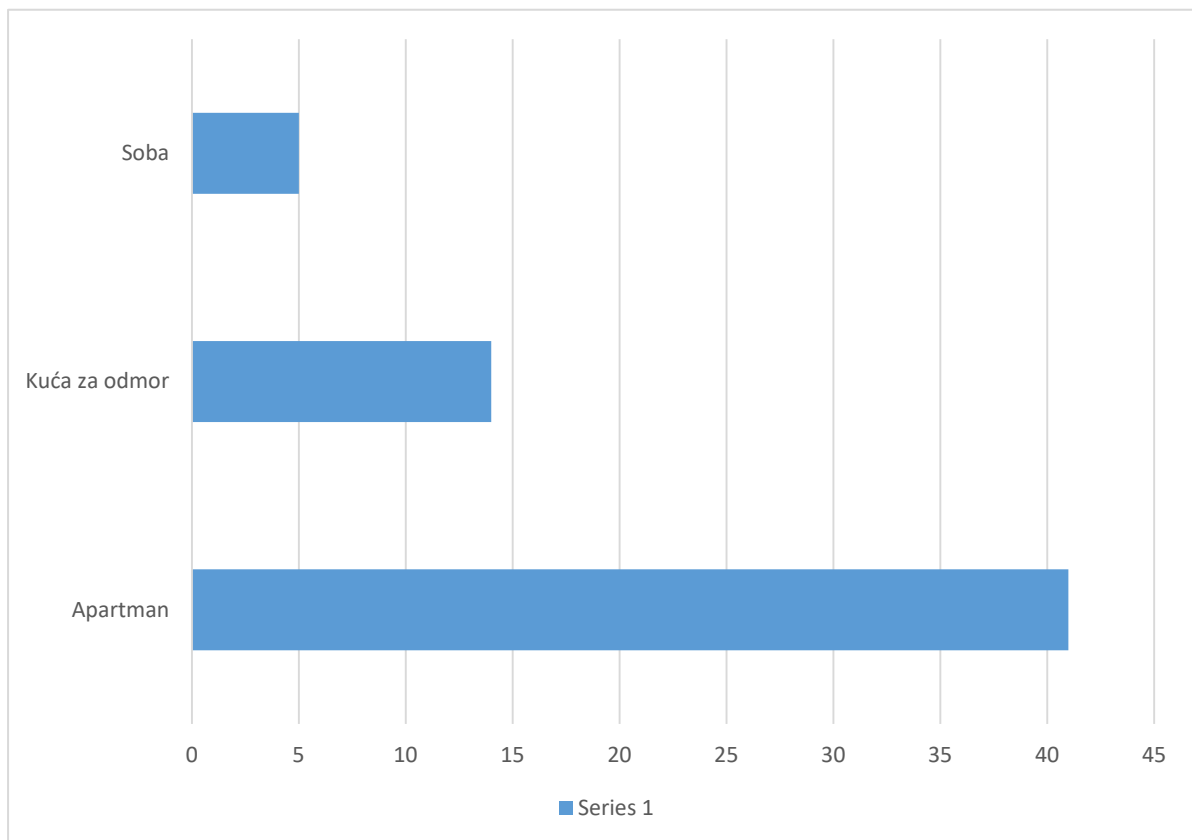
U rezultatima ankete vidimo kako su najčešća vrsta smještajnog kapaciteta apartmani, kojima se bavi čak 41 od 50 ispitanika odnosno 82% ispitanih iznajmljivača (Slika 4). Veća učestalost apartmana logična je s obzirom na to da je

općenito broj stanova u svakom gradu veći od broja privatnih kuća, te je prosječni apartman zbog niže cijene budžetno dostupniji većem broju gostiju, a ipak privlačniji od unajmljivanja sobe i dijeljenja drugih prostorija s domaćinom ili drugim turistima.

Kuće za odmor iznajmljuje 14 od 50 ispitanih iznajmljivača (Slika 4). Iako je kuća za odmor najprofitabilnija vrsta smještaja, za iznajmljivače koji ulažu u nekretnine stanovi, odnosno apartmani, imaju puno niža inicijalna ulaganja. Isto tako, ukoliko kuća za odmor ima dvorište i druge popratne sadržaje, višom cijenom smještaja omogućuje veću zaradu, ali ujedno daje iznajmljivaču više posla u održavanju i uređivanju okućnice. S druge strane, uzevši u obzir proces i uvjete kategorizacije smještaja s obzirom na kvalitetu, javlja se činjenica da većina iznajmljivača apartmana neće biti u mogućnosti da ostvari veću razinu kvalitete smještaja, s obzirom da, za razliku od vlasnika privatnih kuća, nisu u mogućnosti mijenjati tehničke karakteristike smještaja.

Najrjeđa vrsta smještajnog kapacitete kojim se iznajmljivači bave je soba sa samo 10% odnosno 5 od 50 iznajmljivača (Slika 4). Iako je pretpostaviti da se rijetko koji iznajmljivač odlučuje na iznajmljivanje sobe u vlastitom stanu kako bi se izbjegao izrazito bliski suživot s gostima, odnosno dijeljenje osobnog privatnog prostora s potpuno nepoznatim ljudima.

**Grafikon 4. Vrste smještajnih jedinica u najmu**

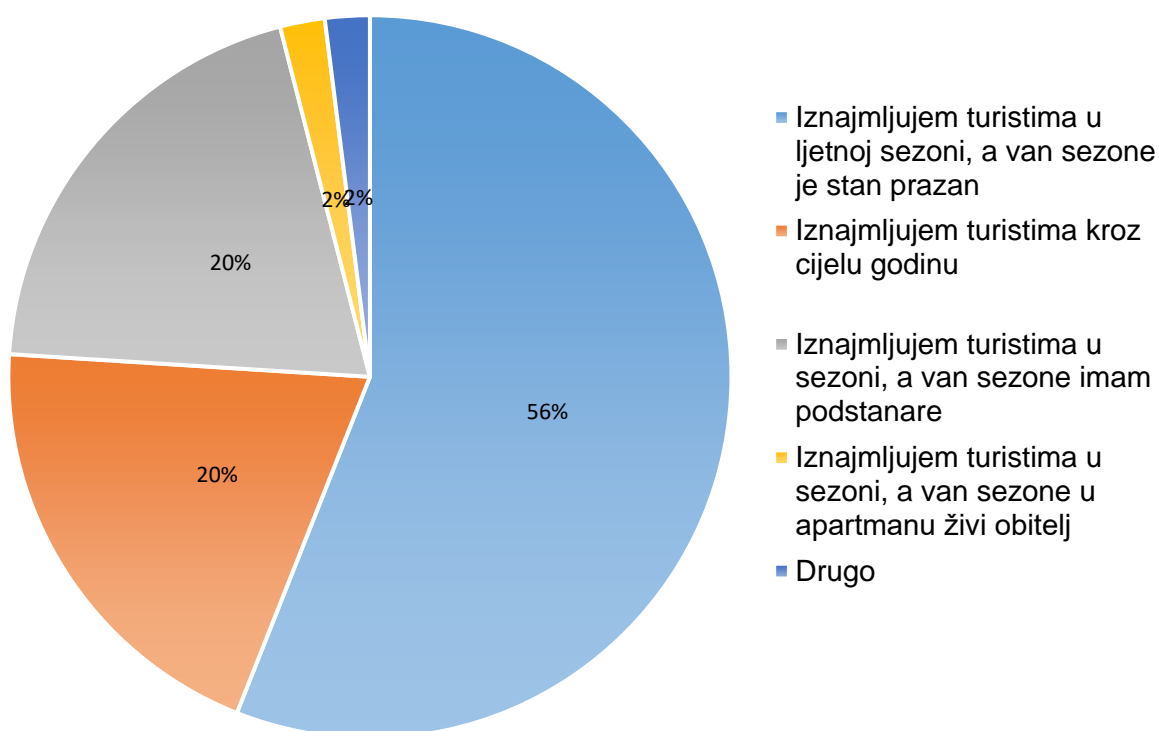


Izvor: obrada autora

Na pitanje u kojem se periodu iznajmljivači bave iznajmljivanjem smještaja 80% njih, odnosno 40 od 50 ispitanika, odgovorilo je kako se iznajmljivanjem bavi samo u glavnoj turističkoj sezoni za Istarsku županiju, odnosno u ljetnoj sezoni, što ima smisla s obzirom da je turizam ove regije fokusiran na kupališni i ljetni turizam. Iz ovoga proizlazi kako 20% iznajmljivača iznajmljuje kroz cijelu godinu, no možemo pretpostaviti da i oni najviše posla imaju u ljetnoj sezoni (Slika 5). Polovica iznajmljivača koji se iznajmljivanjem smještaja bave kroz cijelu godinu iskazalo je da im je iznajmljivanje smještaja glavni izvor zarade.



**Grafikon 5. Period iznajmljivanja i načini korištenja**



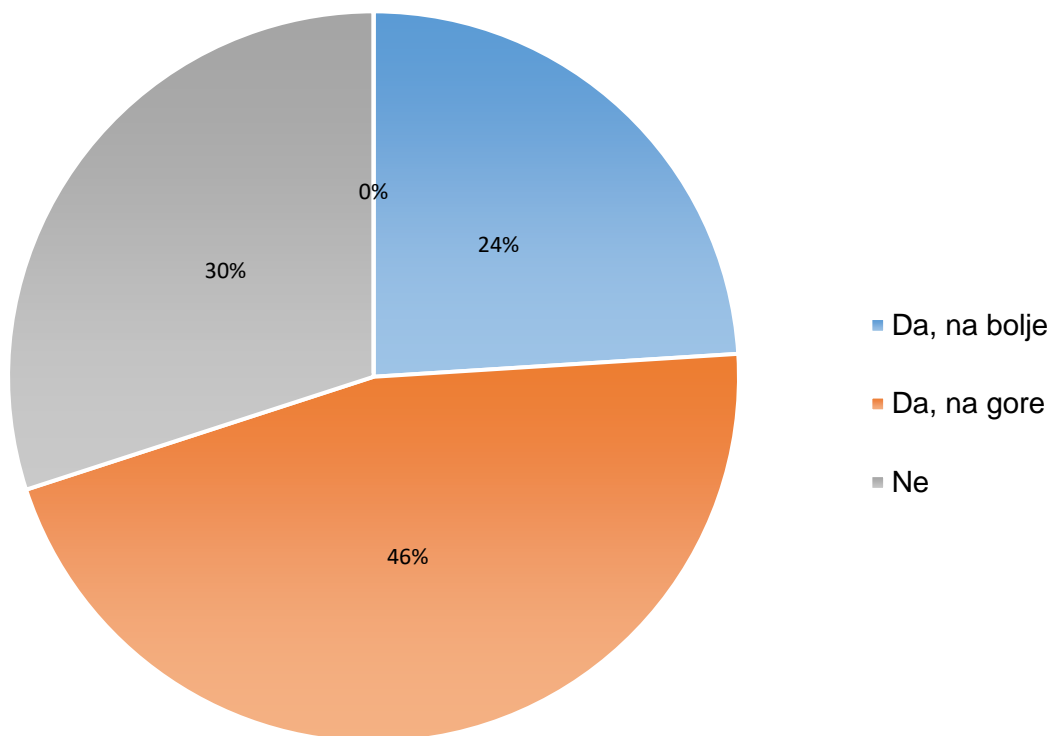
Izvor: obrada autora

Potencijalno najzanimljiviju informaciju koja je proizašla iz ovog istraživanja donose odgovori na zadnje pitanje, koje se odnosi na razliku između tekuće turističke sezone i prethodnih godina, odnosno je li bilo osjetnih promjena na tržištu privatnih turističkih smještaja. Skoro je polovica ispitanika izjavila kako su ove sezone osjetili promjene na gore u odnosu na prethodne godine, dodatnih 30% odgovorilo je kako nisu osjetili promjene (Slika 6). Iz razgovora s iznajmljivačima saznajemo kako je na području grada Pule već u predsezoni bilo govora o tome kako će sezona 2019. biti loša, budući da mnogim iznajmljivačima kapaciteti još nisu bili popunjeni, odnosno mnogi nisu primili rezervacije za cijelu ljetnu sezonu, što se proteklih sezona događalo već u veljači.

Najmanje ispitanika, točnije 12 od 50 ispitanih iznajmljivača, ili tek 24%, za ovu je sezonu izjavilo da je bolja od prethodnih (Slika 6). Moguće je pretpostaviti da su to iznajmljivači koji su nakon prošle sezone uložili u podizanje kvalitete ponuđenog

smještaja, prešli na drugačiji način oglašavanja, promijenili turističku agenciju s kojom posluju ili jednostavno imali više sreće u poslovanju.

**Grafikon 6. Mišljenje o promjenama tekuće u odnosu na prethodne sezone**



Izvor: obrada autora

Ovakav rezultat s ovom količinom negativnih odgovora postavlja dodatna pitanja o održivosti ovoliko ubrzanog razvoja turističkih smještaja kakav je Istarska županija vidjela u posljednjem desetljeću, a posebice konstantnog rasta broja privatnih smještajnih kapaciteta tijekom proteklih nekoliko godina.

## **6. SMJEŠTAJNI KAPACITETI I ODRŽIVOST DESTINACIJE**

Održivi turizam definira se kao „turizam koji u potpunosti uzima u obzir trenutne i buduće gospodarske, društvene i okolišne učinke, brine se o potrebama posjetitelja, sektora, okoliša i destinacije“ (klub-iznajmljivaca.com, 2018.).

Kako bi turizam i njegov rast u destinaciji bio održiv potrebno je na njega primijeniti smjernice i praksu upravljanja održivim razvojem. „Održivi razvoj znači i gospodarski i društveni rast usklađen s ekosustavima u kojima djeluje, pa je kao takav i dugoročno održiv“ (Črnjar, 2002.). Principi održivosti odnose se na razne aspekte turizma, kao što su okolišni, gospodarski, društveno-kulturni. Iako je masovni turizam jedna od težih vrsta turizma na koju se može utjecati u smislu održivosti, ukoliko se to ne učini riskira se ugrožavanje destinacije, ne samo za turiste i poslovanje u turizmu, već i za lokalno stanovništvo. Kako bi se osiguralo dobro iskustvo turizma, održivi turizam mora zadržati visoki stupanj zadovoljstva gostiju uz podizanje svijesti o održivosti i promicanje prakticiranja održivog turizma među njima.

### **6.1. Održivost turizma u Istarskoj županiji**

Kao što je ranije navedeno održivost destinacije odnosi se na više aspekta turizma, kao što su okolišni, gospodarski i društveno-kulturni. S društveno-kulturalne strane, može se reći da se iznajmljivači trude očuvati svoju kulturnu baštinu. Osim mnoštva lokalnih događaja koji promoviraju i slave istarsku kulturnu baštinu, ona je dobro predstavljena i u interijerima i eksterijerima mnogih apartmana i kuća za odmor. Često se može uočiti kako lokalni iznajmljivači u procesu preuređenja i prenamjene svojih starih istarskih kuća i stanova vole zadržati zrak autentičnosti, a pri izgradnji novih dodati istarski „štih“ sadnjom maslina i ukrašavanjem autentičnim istarskim starinama i stilom, te ukomponiranjem starinskog istarskog stila s modernom arhitekturom.

Ranije spomenuti negativan rezultat na pitanje o promjenama u turističkoj sezoni naspram prošle ukazuje na potencijalnu prezasićenost ponude privatnih turističkih smještaja, odnosno opadanje potražnje. Iako je turistička sezona za privatne iznajmljivače Istre ovo ljeto bila jaka, slabija je u usporedbi sa prethodnom, te postoji mogućnost da to označava početak trenda opadanja turizma u ovoj regiji. Iznajmljivači se moraju, kako bi ostali konkurentni na tržištu, fokusirati na kvalitetu ponuđenog smještaja i na želje i potrebe tržišta, dodatne sadržaje i valorizaciju turističkog proizvoda. Treba se prilagoditi modernim, često ekološki osviještenim turistima, te europskim i svjetskim ekološkim i turističkim standardima.

## **6.2. Ekološka održivost i *Eco-friendly* certifikat za privatni smještaj**

Kako bi Istra kao turistička destinacija ostala atraktivna, konkurentna i profitabilna, potrebno je voditi računa o negativnim utjecajima turizma te ih što je moguće više minimalizirati.

Istarska je županija 2018. godine uvela novi sustav gospodarenja otpadom, na podlozi Direktive EU, Strategije gospodarenja otpadom, zakonu o gospodarenju otpadom i uredbi o gospodarenju komunalnim otpadom. Cilj ovog sustava gospodarenja otpadom je poticanje odvojenog sakupljanja otpada, sakupljanje otpada na kućnom pragu, uvođenje stimulativnih mjera pri naplati javne usluge prikupljanja komunalnog otpada prema sastavu i količini, uvođenje naknada za javne usluge prikupljanja komunalnog otpada te poticanje kućnog i komunalnog kompostiranja (parentium.com, 2018). Ovim sustavom gospodarenja otpadom želi se smanjiti ekološki utjecaj domaćeg stanovništva na prirodu, no isto tako razvoj kulture odvojenog sakupljanja otpada i reciklaže kroz domaće stanovništvo odraziti će se i na turizam. Ukoliko se domaćin/iznajmljivač osvijesti o pravilnom postupanju sa otpadom u domaćinstvu vjerujem da će ista pravila postaviti i za privatne smještaje kojima posluje, te da će osigurati sve potrebno za odvojeno sakupljanje otpada.

Istarska županija je s ciljem povećanja društvene i ekonomske odgovornosti u turizmu 2017. godine, na temeljima Master plana razvoja turizma Istre 2015. – 2025, počela provoditi projekt ekološki certificiranja smještaja, pod nazivom „Eco domus“. Taj je program usklađen sa globalnim smjernicama održivog rasta i razvoja te osigurava zaštitu okoliša i zdravlja za iznajmljivače, goste, kućanstvo i okoliš (istra-istra.com, 2017.)

Ekoturizam, kao vrsta turizma s najvećim stupnjem održivosti, postaje sve isplativiji segment koji sačinjava gotovo četvrtinu ukupnog turističkog tržišta (Šuran, 2017.). Ova činjenica upućuje na rast potražnje za ekološki osviještenim smještajnim kapacitetima, što će se osim pozitivnim utjecajem na destinaciju manifestirati i povećanjem profitabilnosti ekološki certificiranih smještaja. Što znači da iznajmljivač koji se odluči za certificiranje smještaja, certifikatom ostvaruje samo pozitivne utjecaje, kako za svoj smještaj i goste, tako za zajednicu i okoliš.

Eco domus certifikat obuhvaća 12 kategorija sa 50 obveznih kriterija koje domaćin treba zadovoljiti i kojih se mora držati u poslovanju. Neki od zahtjeva koje iznajmljivač treba zadovoljiti za ostvarenje uvjeta Eco Friendly certifikata diktiraju razinu klase električnih uređaja kojima dom mora biti opremljen; uređaji više klase ostvaruju manju potrošnju električne energije u obavljanju funkcija, što ih čini jeftinijima u dugom roku, ali im je kupovna cijena osjetno veća. Osim toga, za stjecanje certifikata, prati se potrošnja vode i koriste se reduktori mlaza na slavinama i tuševima koji znatno smanjuju potrošnju vode, za pranje i čišćenje moraju se koristiti isključivo eko certificirani proizvodi, otpad se odvojeno sakuplja i reciklira, te se u uređenju koriste prirodni materijali što je više moguće (istra.hr, 2019.).

S obzirom na količinu ekološki orijentiranih inicijativa implementiranih u Europskoj Uniji i ostalim razvijenim zemljama svijeta, da se pretpostaviti kako je „eco-friendly“ smještaj nešto što prosječni turisti podržavaju i za što im ne bi bilo potrebno pretjerano prilagođavanje, to jest ne bi osjetili negativne utjecaje na svoj odmor.

## ZAKLJUČAK

U ovome su radu analizirani razlozi i načini ubrzanog rasta broja privatnih turističkih smještaja u Istarskoj županiji. Inicijalno povećanje broja iznajmljivača potaklo je modernizaciju procesa oglašavanja, rezervacije, i naplaćivanja smještaja te prijave i odjave gostiju. Web stranice poput Booking.com-a i Air B&B-a kod mnogih su iznajmljivača uklonile potrebu za suradnjom s turističkim agencijama. Pojednostavljenje i ubrzanje ovih procesa olakšalo je novim potencijalnim iznajmljivačima ulazak na tržište.

Na kraju je potrebno postaviti i pokušati odgovoriti na pitanje o održivosti i isplativosti potencijalnog nastavka ovog trenda. Iako se donedavno činilo izrazito isplativo posjedovati i ulagati u privatni turistički smještaj, postoje naznake da ova isplativost opada. Gore spomenute statistike eVisitora za aktualnu sezonu vidljive su i u rezultatima provedene ankete, posebice među odgovorima na pitanje vezano uz održivost. Anketirani su iznajmljivači primijetili promjene na gore. Čini se kako će nastavak postojećeg trenda u rastu broja privatnih smještaja dovesti do opadanja cijene i sve niže razine profitabilnosti iznajmljivanja istih. Pretpostavka je da će opasti isplativost jednostavne i brze prenamjene postojećeg kapaciteta u turistički smještaj kvalitete „tri zvjezdice“, već će za uspješan ulazak na tržište biti potrebna veća ulaganja u smjeru održivosti, dodatne infrastrukture i sadržaja kako bi se smještaj istaknuo i efikasnije privukao goste.

Pitanje koje se postavlja jest hoće li potencijalni pad profitabilnosti iznajmljivače odbiti od daljnjih ulaganja u svoje kapacitete i pokušaja da unaprijede ponudu ili će ovo doživjeti kao poticaj da svoj privatni smještaj valoriziraju dodatnim sadržajima, infrastrukturom ili drugim načinima prilagodbe tržištu. Moguće je pretpostaviti da će se najisplativijima pokazati apartmani i kuće za odmor koji u svojoj ponudi nude dodatnu vrijednost za krajnjeg korisnika - bilo to u obliku popratnih sadržaja, ekološke osviještenosti iznajmljivača u uređenju i gospodarenju smještajem, autentičnosti smještaja u destinaciji, ili pak veće pristupačnosti samog iznajmljivača/domaćina tijekom procesa rezervacije i boravka u smještaju.

## LITERATURA

### Knjige:

1. Benić, Đ. (2011.), *Uvod u ekonomiju*, Školska knjiga
2. Črnjar, M. (2002.), *Ekonomika i politika zaštite okoliša*, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci
3. Blažević I. (1987.), *Povijest turizma Istre i Kvarnera*, Opatija: "Otokar Keršovani".

### Znanstveni radovi:

1. Marić, K., Samardžić, B., i Protrka, N. (2017), „Analiza turističkih pokazatelja i sigurnost u turizmu Republike Hrvatske te mogućnosti jačanja konkurentnosti Hrvatskog turizma nakon ulaska u Europsku Uniju“, *Obrazovanje za poduzetništvo E4E*, 7(1), str. 301-318. dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/183510> (pristupljeno: 18.9.2019.)
2. Buljan, I. (2016). „Ciljevi uvođenja i namjena informacijskog sustava evisitor“, *Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet*, dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:261010> (pristupljeno: 18.09.2019.)
3. Garbin Praničević, D., Pivčević, S., Garača, Ž. (2010)., „Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj“, *Acta Turistica Nova, Vol 4*, dostuno na: <http://hrcak.srce.hr/107014> (pristupljeno: 18.9.2019.)
4. Šuran, K. (2017).“Europski turizam - izazovi i prijetnje razvoja“, *Sveučilište Jurja Dobrile u Puli*, dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:109852>

### Internetski izvori:

1. Iznos provizije za Booking.com, Službena stranica Booking.com, dostupno na: <https://partner.booking.com/hr/pomoc/provizija-ra%C4%8Duni-i-porezi/koliki-iznos-provizije-pla%C4%87am>, (pristupljeno: 18.9.2019.)
2. Eco Domus, dostupno na: <https://www.istra.hr/hr/business-information/projekti/eco-domus> (pristupljeno: 19.9.2019.)

3. Eco domus certifikat, dostupno na: <https://www.klub-iznajmljivaca.com/2018/03/05/eco-friendly-certifikat-za-obiteljski-smjestaj-u-istri/> (pristupljeno: 1.8.2019.)
4. Izgradnja bazena za iznajmljivače: povećajte popunjenost za 30%, dostupno na: <https://www.iznajmljivaci.hr/izgradnja-bazena-za-iznajmljivace/> (pristupljeno: 19.9.2019.)
5. Javni poziv za uključenje u program certificiranja Eco Domus, dostupno na: [www.istra-istria.hr/index.php?id=2326&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=5231&tx\\_ttnews\[backPid\]=3856&cHash=0a5879b149](http://www.istra-istria.hr/index.php?id=2326&tx_ttnews[tt_news]=5231&tx_ttnews[backPid]=3856&cHash=0a5879b149) (pristupljeno: 13.9.2019.)
6. Kategorizacija apartmana - kako kategorizirati apartmanski smještaj, dostupno na: <https://www.iznajmljivaci.hr/kategorizacija-apartmana/> (pristupljeno: 8.8.2019.)
7. Najpopularniji portali i agencije za oglašavanje privatnog smještaja, dostupno na: <https://megabooker.hr/10-najpopularnijih-portala-i-agencija-za-oglasavanje-privatnog-smjestaja-2/> (pristupljeno: 24.6.2019.)
8. Naknada za usluge Air B&B-a, Službena stranica Air B&B-a dostupno na: <https://hr.airbnb.com/help/article/1857/%C5%A1to-je-to-naknada-za-usluge-airbnba> (pristupljeno: 12.8.2019.)
9. Novi program za prijavu i odjavu turista, dostupno na: <https://www.pulainfo.hr/hr/od-1-sijecnja-evisitor-novi-program-za-prijavu-odjavu-turista-2/13061> (pristupljeno: 30.7.2019.)
10. Novi sustav gospodarenja otpadom, dostupno na: <https://www.parentium.com/prva.asp?clanak=67453> (pristupljeno: 10.9.2019.)
11. Održivost destinacije, dostupno na: <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97> (pristupljeno: 30.7.2019.)
12. Propisi iz turizma (kategorizacija) , Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, dostupno na: <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/propisi/propisi-iz-turizma/107-kategorizacija> (pristupljeno: 9.8.2019.)
13. Središnji državni portal, Prijava i odjava gostiju, dostupno na: <https://gov.hr/moja-uprava/poslovanje/turizam/prijava-i-odjava-gostiju/139> (pristupljeno: 28.6.2019.)



## POPIS TABLICA

|   |    |
|---|----|
| Tablica 1- Statističko praćenje rasta kuća za odmor u Istarskoj županiji..... | 4  |
| Tablica 2 - Statističko praćenje rasta apartmana u Istarskoj županiji .....   | 5  |
| Tablica 3 - Komparativna analiza Air B&B-a i Booking.com .....                | 14 |

## POPIS SLIKA

|  |    |
|--|----|
| 1 Grafikon 1. Vremenski period bavljenja iznajmljivanjem smještaja u turizmu ..... | 22 |
| 2 Grafikon 2. Broj smještajnih jedinica u najmu.....                               | 23 |
| 3. Grafikon 3. Značaj prihoda za iznajmljivače .....                               | 24 |
| 4 Grafikon 4. Vrste smještajnih jedinica u najmu.....                              | 26 |
| 5 Grafikon 5. Period iznajmljivanja i načini korištenja.....                       | 27 |
| 6 Grafikon 6. Mišljenje o promjenama tekuće u odnosu na prethodne sezone .....     | 28 |

## POPIS PRILOGA

|   |    |
|---|----|
| Prilog 1 - Standardni ugovor između iznajmljivača i turističke agencije (Luna Rossa)<br>..... | 38 |
| Prilog 2 - TZ Istarske županije, Statistički izvještaj .....                                  | 44 |
| Prilog 3 - TZ grada Pule, Statistički izvještaj .....   | 48 |
| Prilog 4 -Anketa iznajmljivačima Istarske županije .....                                      | 49 |
| Prilog 5 - Ponuda pulske građevinske tvrtke za izgradnju bazena .....                         | 51 |

# Prilog 1 - Standardni ugovor između iznajmljivača i turističke agencije (Luna Rossa)

TANGER d.o.o (OIB: 80649508339) sa sjedištem u Medulinu, Munida 31, 52203 Medulin, (u daljnjem tekstu AGENCIJA);  
ID: HR-AB-52-040160968; poslujući putem poslovnice pod nazivom Turistička agencija „LUNA ROSSA“, i

\_\_\_\_\_ ; (OIB: \_\_\_\_\_),

s prebivalištem u \_\_\_\_\_,

IBAN: \_\_\_\_\_ banka: \_\_\_\_\_ (u daljnjem tekstu: IZNAJMLJIVAČ),

zaključuju dana 01.04.2015 . godine

## UGOVOR O POSLOVNOJ SURADNJI

broj \_\_\_\_\_

### Uvodne odredbe

#### Članak 1.

AGENCIJA je trgovačko društvo registrirano za obavljanje prezentacije i prodaje smještajnih kapaciteta i drugih usluga u ugostiteljskim objektima, odnosno drugih djelatnosti vezanih uz prodaju turističkih usluga sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

IZNAJMLJIVAČ je fizička osoba koja može obavljati ugostiteljsku djelatnost ili pružati određene ugostiteljske usluge sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (NN br. 138/06, 152/08, 43/09, 88/10, 50/12, 80/13).

IZNAJMLJIVAČ potpisom ovog Ugovora izjavljuje da je ishodio sve potrebne dozvole odnosno odluke nadležnih državnih tijela koje su potrebne za njegovo zakonito obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje ugostiteljskih usluga, sve u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

Potpisom ovog ugovora IZNAJMLJIVAČ također izjavljuje da su mu poznate i da je udovoljio svim propisanim pretpostavkama za pružanje usluga smještaja u svojim kapacitetima te da će relevantne propise u vezi pružanja usluga smještaja u svojim kapacitetima stalno pratiti i prilagođavati im se.

AGENCIJA ne odgovara za postupanja IZNAJMLJIVAČA koja su u suprotnosti s važećim propisima Republike Hrvatske, kao ni za eventualno neispunjenje zakonskih obveza IZNAJMLJIVAČA prema trećim osobama, te je IZNAJMLJIVAČ isključivo odgovoran za svu štetu koju prouzroči AGENCIJI i/ili trećim osobama postupajući protivno propisima i ovom Ugovoru te pripadajućim Općim uvjetima.

#### Članak 2.

Na prava i obveze između ugovornih strana koje nisu regulirane ovim Ugovorom primjenjuju se Opći uvjeti ugovora pod nazivom „Opći uvjeti poslovanja s iznajmljivačima smještajnih kapaciteta“ (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) koji se nalaze u prilogu i sastavni su dio ovog Ugovora.

#### Članak 3.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju:

- da IZNAJMLJIVAČ nije obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost;
- da je IZNAJMLJIVAČ upisan u Registar poreznih obveznika sukladno odredbama članka 8. Pravilnika o djelatnostima iznajmljivanja stanova, soba i postelja putnicima i turistima te organiziranja kampova koje će se paušalno oporezivati, o visini paušalnog poreza i načinu plaćanja paušalnog poreza (NN br. 48/05 i 148/09 – u daljnjem tekstu: Pravilnik o djelatnostima iznajmljivanja stanova);
- da je AGENCIJA obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost i da je registrirana za obavljanje djelatnosti turističkih agencija – organizatora putovanja te da u svom poslovanju primjenjuje postupak posebnog oporezivanja marže, sukladno članku 91. Zakona o PDV-u (NN br. 73/13, 99/13, 148/13, 153/13 i 143/14);
- da AGENCIJA pruža usluge fizičkim i pravnim osobama u svoje ime;
- da IZNAJMLJIVAČ na tržištu samostalno nudi sljedeće svoje turističke kapacitete:

IZNAJMLJIVAČ potpisom ovog ugovora izričito izjavljuje da smještajni kapaciteti iz točke 5. prethodnog stavka ovog članka udovoljavaju svim propisanim uvjetima, upisani su u Upisnik pri nadležnom državnom tijelu, te da za iste IZNAJMLJIVAČ raspolaže svim potrebnim dozvolama i uvjerenjima, uključujući važeće Rješenje o udovoljavanju minimalnim uvjetima i važeće Rješenje o odobravanju pružanja usluge građana u domaćinstvu, izdanim od strane nadležnih državnih tijela, sve u skladu s važećim pravnim propisima u Republici Hrvatskoj.

#### **Predmet ugovora**

##### **Članak 4.**

IZNAJMLJIVAČ se obvezuje da će AGENCIJI kontinuirano isporučivati ugostiteljske usluge u vezi s boravkom u njegovim smještajnim kapacitetima, a koje će usluge koristiti gosti AGENCIJE kao krajnji korisnici (u daljnjem tekstu: gost, odnosno gost AGENCIJE) u skladu s odredbama ovog Ugovora i Općih uvjeta.

AGENCIJA se obvezuje da će kontinuirano brinuti i raditi na tome da potencijalnim i postojećim gostima prezentira i prodaje usluge smještaja u smještajnim kapacitetima IZNAJMLJIVAČA.

AGENCIJA u svrhu ispunjenja svoje obveze iz prethodnog stavka može:

- na svojoj web-stranici i na drugim web-kanalima i društvenim mrežama, odnosno drugim prikladnim putem po svojoj slobodnoj procjeni promovirati IZNAJMLJIVAČEVE kapacitete,
- po potrebi, vršiti prihvati i dovođenje gostiju te im, s tim u vezi, pružati i ostale tome srodne usluge (tzv. «handling», informiranje, i tome slično), te
- pružati eventualne ostale usluge gostima radi što optimalnijeg popunjenja ugovorenih kapaciteta.

AGENCIJA može prema IZNAJMLJIVAČU vršiti druge usluge iz svojih registriranih djelatnosti (koje nisu predmet ovog Ugovora) ako za iste IZNAJMLJIVAČ iskaže interes. O takvim uslugama stranke ovog Ugovora će se posebno dogovoriti u pisanom obliku, uključujući i razmjenu ponude i prihvata elektroničkim putem.

#### **Usluga izrade računa**

##### **Članak 5.**

AGENCIJA će za IZNAJMLJIVAČA fizički izrađivati njegove izlazne račune prema AGENCIJI sukladno čl. 7. st. 2. Pravilnika o djelatnostima iznajmljivanja stanova pazeći pritom na zakonitost njihova sadržaja i njihove redne brojeve, te će iste nakon njihova ispostavljanja, bez odlaganja dostaviti IZNAJMLJIVAČU.

IZNAJMLJIVAČ je na ime usluge izrađivanja računa iz prethodnog stavka ovog članka dužan platiti AGENCIJI iznos od 1,00 kune po računu.

AGENCIJA se obvezuje da podatke o cijenama iz IZNAJMLJIVAČEVIH računa neće učiniti dostupnim trećim osobama osim u zakonom propisanim slučajevima.

#### **Cijene i plaćanja**

##### **Članak 6.**

AGENCIJA iznajmljuje smještajne kapacitete IZNAJMLJIVAČA isključivo u svoje ime.

AGENCIJA u svoje ime fakturira i naplaćuje sve isporučene usluge od fizičkih i pravnih osoba iz zemlje i inozemstva.

AGENCIJA slobodno određuje cijenu svojih usluga.

##### **Članak 7.**

Cijena koju IZNAJMLJIVAČ naplaćuje AGENCIJI za isporučene ugostiteljske usluge ravna se po cijenama izraženim u dokumentu pod nazivom „CJENIK“ koji se nalazi u prilogu ovog Ugovora, i koji ujedno čini sastavni dio ovog Ugovora i Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: Cjenik).

AGENCIJA i IZNAJMLJIVAČ će kontinuirano ugovarati prilagodbu cijena navedenih u Cjeniku radi prilagodbe tržišnoj situaciji i popunjavanja smještajnih kapaciteta („last minute“ rezervacije i drugi razlozi).

Pristanak IZNAJMLJIVAČA na prilagodbu cijene u smislu prethodnog stavka ovog članka dan elektroničkim ili drugim prikladnim pisanim putem smatra se ponudom danom AGENCIJI.

IZNAJMLJIVAČ nema pravo mijenjati ugovorene cijene za već potvrđene rezervacije i upite.

IZNAJMLJIVAČ je dužan izdati račun AGENCIJI na dan dolaska svakog gosta.

AGENCIJA se obvezuje plaćanje računa izvršiti IZNAJMLJIVAČU na njegov bankovni račun naznačen u Ugovoru najkasnije u roku od 14 dana od dana kada su gosti napustili smještajne kapacitete.

#### **Otkaz ugovora**

##### **Članak 8.**

Ovaj se ugovor zaključuje na neodređeno vrijeme, a otkazati se može jednostrano pismenim otkazom jedne strane drugoj uz poštovanje otkaznog roka od 45 (četrdeset i pet) dana.

#### **Završne odredbe**

##### **Članak 9.**

Potpisom ovog Ugovora stranke suglasno i obostrano izjavljuju da otkazuju Ugovor o trgovinskom zastupanju broj: 390, te neće koristiti otkazni rok koji je njime propisan, već da će ostvariti kontinuitet zajedničkog poslovnog odnosa u skladu s pravima i obvezama propisanim ovim Ugovorom i Općim uvjetima. Ovaj je ugovor sačinjen u dva istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po jedan primjerak.

AGENCIJA

IZNAJMLJIVAČ

U Medulinu, dana 01.04.2015.



## OPĆI UVJETI UGOVORA

### S IZNAJMLJIVAČIMA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

#### Uvodna odredba

##### Članak 1.

Ovi opći uvjeti ugovora s Iznajmljivačima smještajnih kapaciteta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) čine sastavni dio Ugovora o poslovnoj suradnji s Iznajmljivačem (u daljnjem tekstu: Ugovor). Iznajmljivač je dužan u izvršavanju svojih obveza iz ovih Općih uvjeta u svemu postupati s pažnjom dobrog gospodarstvenika te u skladu sa pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske.

#### Raspolaganje informacijama

##### Članak 2.

Ako su Agenciji potrebni dokumenti, promidžbeni materijal ili druge informacije vezane za ispunjavanje međusobnih prava i obveza iz ovih Općih uvjeta, Iznajmljivač se obvezuje iste staviti Agenciji na raspolaganje. Agencija može koristiti informacije o smještajnim kapacitetima Iznajmljivača bez ograničenja i dodatnog odobrenja Iznajmljivača.

Iznajmljivač potpisom ovih Općih uvjeta izjavljuje da su informacije koje je predočio Agenciji prilikom ili prije sklapanja Ugovora (uključujući fotografije) istinite i vjerodostojne te se u protivnom obvezuje Agenciji nadoknaditi svu štetu koja proizađe iz netočnih informacija koje je predočio.

Agencija je dužna na traženje Iznajmljivača pružiti mu sve potrebne informacije vezane za tržišnu situaciju.

Agencija je dužna čuvati sve poslovne tajne Iznajmljivača koje dozna tijekom trajanja Ugovora.

Trgovačko društvo TANGER d.o.o. je vlasnik i nositelj isključivog prava iskorištavanja autorskog djela na svim fotografijama koje Agencija objavi na internetu (stranice Agencije i njenih partnera, odnosno na društvenim mrežama), te je zabranjeno svako korištenje navedenih fotografija od strane Iznajmljivača ili drugih korisnika, a osobito svako njihovo umnožavanje, stavljanje u promet, priopćavanje javnosti i prerađivanje.

U slučaju kršenja odredbi iz prethodnog stavka ovog članka Agencija ima pravo otkazati Ugovor u bilo koje doba te se Iznajmljivač obvezuje Agenciji za svaki objekt platiti ugovornu kaznu u iznosu od 3.750,00 kuna. Ako je Agenciji time učinjena šteta koja je veća od navedenog iznosa, Agencija sebi pridržava pravo zahtijevati i razliku do punog iznosa naknade štete.

Iznajmljivač će pružiti Agenciji uvid u svoje osobne podatke te pristaje da Agencija iste može slati trećim osobama, kao i da se isti mogu upotrijebiti i za marketinške poruke Agencije.

#### Izvršenje usluga

##### Članak 3.

Agencija je dužna korisnicima usluge (u daljnjem tekstu: gost) izdati turističku uputnicu (u daljnjem tekstu: „voucher“) na kojoj će biti naveden broj gostiju i plaćene usluge te prezime osobe koja rezervira u ime grupe.

Iznajmljivač je dužan primiti goste u ugovorene smještajne kapacitete i pružiti im sve usluge naznačene u voucheru.

Iznajmljivač je dužan uslugu noćenja pružiti besplatno svim gostima mlađim od dvije godine starosti.

Iznajmljivač ne smije neposredno dogovarati s gostima nadoknadu za višak osoba u grupi, već ih je dužan uputiti Agenciji.

Prijavu gostiju kod nadležnih tijela vrši Agencija, osim ako drugačije nije dogovoreno s Iznajmljivačem.

#### Rezervacije

##### Članak 4.

U slučaju da iz bilo kojeg razloga smještajni kapaciteti Iznajmljivača postanu nedostupni (privatne ili poslovne rezervacije odnosno drugi razlozi, uključujući razloge više sile), a kako bi se izbjegle pogreške pri rezervaciji, Iznajmljivač je dužan odmah po nastanku tih razloga obavijestiti Agenciju o nedostupnosti njegovih smještajnih kapaciteta, a u protivnom će Iznajmljivač biti dužan bez odgode primiti goste Agencije ili u potpunosti joj naknaditi nastalu štetu.

Kako bi se izbjegle pogreške pri rezervaciji i "overbooking", Iznajmljivač se obvezuje da će prije prihvaćanja vlastite rezervacije ili rezervacije druge agencije, odnosno prije nastanka razloga iz prethodnog stavka ovog članka na koje može utjecati, kod Agencije provjeriti stanje rezervacija gostiju Agencije, i to:

telefonski na broj: 052/577-483, 577-394, 095-1654-322

faxom na broj: 052/577-408

e.mailom: [lrossa@lrossa.com](mailto:lrossa@lrossa.com), [info@lrossa.com](mailto:info@lrossa.com)

Ako Iznajmljivač pravovremeno ne obavijesti Agenciju sukladno prethodnom stavku ovog članka, a za isti termin Agencija zaprimi rezervaciju, Iznajmljivač je dužan prihvatiti gosta Agencije.

**Članak 5.**

Agencija u svoje ime i za svoj račun iznajmljuje smještajne kapacitete Iznajmljivača.

Agencija će putem elektroničke pošte (u daljnjem tekstu: e-mail) uputiti detalje rezervacije Iznajmljivaču u kojoj će navesti točan termin, broj gostiju, tip smještaja te prezime osobe koja rezervira u ime grupe. Agencija iznimno može Iznajmljivaču i telefonskim putem priopćiti detalje rezervacije.

Iznajmljivač potpisom ovih Općih uvjeta izričito pristaje da Agencija može rezervirati njegove smještajne kapacitete bez prethodne provjere njihove dostupnosti, i to samim priopćenjem detalja rezervacije iz stavka 1. ovog članka.

Iznajmljivač je dužan priopćiti Agenciji da je zaprimio njenu rezervaciju u smislu prethodnih stavaka ovog članka najkasnije unutar 24 sata od primitka iste, i to putem telefona, e-maila ili na drugi prikladan način.

Neovisno o načinu priopćenja o primitku rezervacije, Iznajmljivač je dužan dodatno potvrditi Agenciji njenu rezervaciju unutar istog roka od 24 sata od njenog primitka, i to pisanim putem preko e-maila.

Smatra se da je Agencija rezervirala („bookirala“) termin iznajmljivanja smještajnih kapaciteta Iznajmljivača u trenutku dostave detalja rezervacije iz prethodnog stavka ovog članka Iznajmljivaču, tj. da je rezervacija učinjena, neovisno o tome da li je Iznajmljivač obavijestio i potvrdio Agenciji primitak rezervacije sukladno stavcima 4. i 5. ovog članka.

Ako se gosti Agencije ne prijave na dan najavljenog dolaska Iznajmljivač je dužan čuvati rezervaciju Agencije naredna 24 sata, nakon čega je dužan obratiti se Agenciji radi provjere stanja postojeće rezervacije odnosno postojanja druge rezervacije. Po primitku suglasnosti Agencije, Iznajmljivač je slobodan smještajne kapacitete Iznajmljivača iznajmljivati drugim gostima.

Agencija ima pravo voditi evidenciju o stanju rezervacija radi učinkovitog popunjavanja smještajnih kapaciteta Iznajmljivača.

**Članak 6.**

Gosti Agencije mogu vršiti promjene na rezervacijama isključivo u dogovoru s Agencijom.

Ako gosti Agencije žele produžiti rezervaciju odnosno boravak, ili pokažu interes za ponovnim boravkom u smještajnim kapacitetima Iznajmljivača, isti se obavezuje uputiti ih Agenciji.

Iznajmljivač se obavezuje uputiti gosta da je dužan uplatiti sve usluge izravno Agenciji.

**Članak 7.**

U slučaju kršenja odredbi iz ove glave Općih uvjeta (Rezervacije), uključujući čl. 4., Agencija ima pravo otkazati Ugovor u bilo koje doba, prekinuti oglašavanje smještajnih kapaciteta Iznajmljivača, te se Iznajmljivač obavezuje Agenciji platiti ugovornu kaznu u iznosu od 1.500,00 (tisuću i petsto) kuna za svaki smještajni kapacitet, odnosno naknadu veće štete.

Ako Iznajmljivač iz bilo kojeg razloga svojom krivnjom ne isporuči ugovorene usluge, dužan je snositi sve troškove u vezi nalaženja alternativnog smještaja za goste.

U slučaju iz prethodnog stavka Agencija će ponuditi gostu smještaj i pripadajuće usluge u objektu iste ili više kategorije s istim ili boljim karakteristikama.

Eventualne razlike u cijeni smještaja ili drugim troškovima, odnosno bilo koja naknadna potraživanja od strane gosta, padaju isključivo na teret Iznajmljivača.

Ako gost ne prihvati niti jedno od rješenja alternativnog smještaja, Iznajmljivač se obavezuje Agenciji vratiti sva sredstva uplaćena na ime neostvarene rezervacije, te je (kumulativno) dužan snositi (a) razliku cijene smještaja i drugih troškova nove rezervacije (b) ostale predvidive troškove Agencije u paušalnom iznosu od 1500,00 kuna i (c) eventualne troškove obeštećenja gosta.

Ako Iznajmljivač otkáže ili onemogući rezervacije Agenciji zbog ugovornih obaveza prema drugoj agenciji, odnosno daje drugoj agenciji prednost ili ekskluzivno pravo u popunjavanju njegovih smještajnih kapaciteta, Agencija ima pravo prekinuti oglašavanje i popunjavanje smještajnih kapaciteta Iznajmljivača te otkazati Ugovor u bilo koje doba.

U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, Iznajmljivač je pored troškova nalaženja alternativnog smještaja dužan Agenciji platiti i ugovornu kaznu u iznosu od 5.000,00 (pet tisuća) kuna za svaki smještajni kapacitet, odnosno naknadu veće štete.

**Storniranje rezervacije**

**Članak 8.**

Gost pri rezerviranju smještaja može izabrati jedan od dva ponuđena načina plaćanja Agenciji, i to:

- I. Model plaćanja 1: prilikom rezervacije gost plaća cijeli iznos usluge;
- II. Model plaćanja 2: prilikom rezervacije gost plaća predujam (akontaciju), a ostatak iznosa usluge gost plaća prvog dana korištenja smještaja.

O odabranim načinima plaćanja Iznajmljivač će biti obaviješten pravovremeno.

Ako Agencija otkáže rezervaciju Iznajmljivaču (u daljnjem tekstu: „stornirana rezervacija“), dužna je Iznajmljivaču platiti trošak rezervacije njegovih kapaciteta (u daljnjem tekstu: „storno trošak“) koji je izražen u postotku od ugovorene cijene koju Iznajmljivač naplaćuje Agenciji, i to po sljedećim modalitetima:

(A) Ako je gost odabrao Model plaćanja I. iz stavka 1. ovog članka, tada

- u slučaju otkaza 35 ili više dana prije početka rezervacije, Iznajmljivač  nema  pravo na storno trošak;
- u slučaju otkaza 34 do 14 dana prije početka rezervacije – 20% ugovorene cijene;
- u slučaju otkaza 13 do 1 dana prije početka rezervacije – 70% ugovorene cijene;
- u slučaju otkaza na dan početka rezervacije – 90% ugovorene cijene;

[www.lrossa.com](http://www.lrossa.com)  
[lrossa@lrossa.com](mailto:lrossa@lrossa.com)

Društvo je upisano kod trgovačkog suda u Rijeci pod MBS 040160968 21. veljače 2001. Banka: Reiffeisenbank d.d.  
ŽR: 2484008-110030668. Temeljni kapital društva je 20.000.00kn uplaćen u cijelosti. Uprava društva: Kristijan Tanger



(B) Ako je gost odabrao Model plaćanja II. iz stavka 1. ovog članka, tada

- u slučaju otkaza 35 ili više dana prije početka rezervacije, Iznajmljivač nema pravo na storno trošak;
- u slučaju otkaza 34 do 0 dana do početka rezervacije – 20% ugovorene cijene.

Ako do storniranja rezervacije dođe zbog više sile ili izuzetnih okolnosti (rat, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, bolesti, prometne nezgode i tome slično), Iznajmljivač nema pravo na storno trošak.

#### Članak 9.

Agencija storniranu rezervaciju može zamijeniti novom.  
Iznajmljivač gubi pravo na naknadu storno troškova iz članka 8. st. 3. ovih Općih uvjeta ako ne prihvati zamjensku rezervaciju Agencije unutar termina stornirane rezervacije.  
Iznajmljivač gubi pravo na naknadu storno troškova iz članka 8. st. 3. ovih Općih uvjeta ako samostalno popuni dio ili cijeli termin stornirane rezervacije.  
Ako je nova rezervacija iz stavka 1. ovog članka jednaka storniranoj rezervaciji po trajanju, Iznajmljivač ima pravo od Agencije potraživati samo iznos na ime nove rezervacije. Ako je nova rezervacija kraća od stornirane rezervacije, Iznajmljivač ima pravo od Agencije potraživati iznos na ime nove rezervacije, te razmjerni iznos storno troškova iz članka 8. st. 3. ovih Općih uvjeta koji će se obračunati po danu, za razliku dana između nove i stornirane rezervacije.  
Rok plaćanja storno troška Iznajmljivaču je 15 dana od završnog datuma stornirane rezervacije.

#### Štete i reklamacije

##### Članak 10.

Za oštećenje na smještajnim kapacitetima Iznajmljivača ili predmetima koji se tamo nalaze odgovara isključivo gost.  
Gost je dužan podmiriti eventualnu štetu na licu mjesta, a ukoliko odbije podmiriti svoje obveze, Iznajmljivač je dužan odmah telefonski obavijestiti Agenciju, te u slučaju potrebe i nadležnu policijsku postaju.  
Agencija ne odgovara za imovinsku i/ili neimovinsku štetu koju gostu nanese Iznajmljivač ili treća osoba.

##### Članak 11.

Iznajmljivač je dužan očistiti, urediti i pripremiti smještajne kapacitete prije dolaska gosta i pružiti gostu sve usluge u skladu s ovim Općim uvjetima odnosno naknadnim pisanim dogovorom s Agencijom.  
Nečist, neuređan i/ili nepripremljen smještajni kapacitet ili nepodudarnost smještaja s informacijama danim Agenciji daje gostu pravo na reklamaciju u odnosu na Iznajmljivača, u kom slučaju se Iznajmljivač obvezuje da će učiniti sve što je u njegovoj moći da udovolji zahtjevu gosta.

#### Zabrana konkurencije i suradnja s trećim osobama

##### Članak 12.

Iznajmljivač se obvezuje da neće na tržištu cjenovno konkurrirati Agenciji na način da neće oglašavati i iznajmljivati svoje smještajne kapacitete po nižim cijenama od onih cijena koje za njegove smještajne kapacitete gostima nudi Agencija, to jest da će oglašavati i iznajmljivati svoje smještajne kapacitete po istim ili višim cijenama. Iznajmljivač može dobiti informacije o cijenama Agencije sa njenih internet stranica ili izravno, upitom postavljenim Agenciji.  
Iznajmljivač ne smije ni na koji način izravno naplaćivati i/ili ugovarati svoje usluge sa gostima Agencije, kao ni s osobama koje su se njegovim uslugama u prošlosti služile posredstvom Agencije ili kao gosti Agencije, te ne smije u tu svrhu goste Agencije izravno kontaktirati ili im davati svoje podatke za kontakt.  
U slučaju kršenja odredbi ovog članka Agencija ima pravo otkazati Ugovor u bilo koje doba i prekinuti oglašavanje smještajnih kapaciteta Iznajmljivača, te se Iznajmljivač obvezuje platiti Agenciji ugovornu kaznu u iznosu od 5.000,00 (pet tisuća) kuna, odnosno naknaditi joj eventualnu veću štetu koju je time nanio.

##### Članak 13.

Agencija potpisom ovih Općih uvjeta izričito pristaje da Iznajmljivač može na isti ili sličan način surađivati i ugovarati poslove sa trećim osobama koje se bave istim ili sličnim poslovima kao ona, te se Agencija odriče prigovora i odštetnih zahtjeva prema Iznajmljivaču po tom temelju.  
Iznajmljivač potpisom ovih Općih uvjeta izričito pristaje da Agencija može bez ikakvih ograničenja surađivati i sa neograničenim brojem drugih iznajmljivača, te se Iznajmljivač odriče bilo kakvih prigovora s tim u vezi kao i bilo kakvih odštetnih i/ili drugih zahtjeva prema Agenciji.



#### Završne odredbe

##### Članak 14.

Iznajmljivač je u ispunjavanju ovog Ugovora dužan postupati u dobroj vjeri te se držati uputa Agencije, i to od sklapanja ugovora sa gostima pa do okončanja njihova boravka u kapacitetima Iznajmljivača.

Ako Iznajmljivač otkáže ovaj Ugovor u vrijeme kada Agencija za narednih 12 (dvanaest) ili manje mjeseci ima najavljen i rezerviran dolazak gostiju koji su rezervirali Iznajmljivačeve kapacitete, dužan je te goste primiti i za iste Agenciji pružiti usluge u skladu s ovim Ugovorom i Općim uvjetima.

U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka Iznajmljivač je dužan Agenciji istodobno s otkazom dati pisanu izjavu da se obvezuje primiti goste koji su kod Agencije rezervirali njegove smještajne kapacitete.

Ako Iznajmljivač ne da Agenciji izjavu iz prethodnog stavka ovog članka, Iznajmljivač se obvezuje snositi trošak od 30% od bruto iznosa rezervacije za razdoblje od 12 mjeseci do 42 dana prije predviđenog dolaska gosta, odnosno cjelokupni (100%) bruto iznos rezervacije za razdoblje od 41 dan do dana predviđenog dolaska gosta.

Trošak bruto iznosa rezervacije iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na svaki pojedini rezervirani smještajni kapacitet, te je isti Iznajmljivač dužan isplatiti Agenciji najkasnije do dana isteka otkaznog roka.

Ako Iznajmljivač unatoč danj izjavi iz stavka 3. ovog članka naknadno ipak ne isporuči uslugu ili izjavi da je neće isporučiti, dužan je Agenciji platiti trošak bruto iznosa rezervacije u skladu sa stavkom 4. ovog članka, te odgovara za eventualnu štetu koju je time prouzročio Agenciji.

U slučaju da Iznajmljivač prodaje nekretnine u kojima se nalaze ugovoreni smještajni kapaciteti u razdoblju trajanja Ugovora, odnosno u razdoblju od 12 mjeseci nakon otkaza Ugovora, Iznajmljivač se obvezuje kupoprodaju istih uvjetovati kupčevim potpisivanjem Ugovora s Agencijom, odnosno stupanjem kupca na mjesto Iznajmljivača kao stranke Ugovora i preuzimanjem od strane kupca svih prava i obveze koje iz proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta.

U slučaju otkaza Ugovora odnosno prekida suradnje po bilo kojoj osnovi, obje ugovorne strane obvezne su izvršiti sve ugovorene obveze, isplatiti sva dospjela potraživanja i namiriti sve nastale troškove prema drugoj ugovornoj strani.

Agencija ni na koji način ne odgovara za posljedice koje mogu nastupiti za Iznajmljivača zbog nepopunjenosti smještajnih kapaciteta za vrijeme važenja Ugovora i ovih Općih uvjeta.

##### Članak 15.

Ugovor i ovi Opći uvjeti su poslovna tajna i nijedna ih ugovorna strana bez pisane suglasnosti druge strane ne smije nikome otkriti na bilo koji način.

Iznajmljivač potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama ovih Općih uvjeta, da ih u potpunosti razumije i prihvaća, te da isti predstavljaju njegovu pravu volju.

Eventualne sporove nastale iz odnosa uređenih Ugovorom i ovim Općim uvjetima Iznajmljivač i Agencija će rješavati mirnim putem i međusobnim dogovorom, a po potrebi i u kontaktu s gostom. Za sporove koji se ne mogu riješiti mirnim putem, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Agencije.

Suglasan sam sa svim odredbama ovih Općih uvjeta

IZNAJMLJIVAC

U Medulinu, dana 01.01.2015.

www.lrossa.com  
lrossa@lrossa.com

Društvo je upisano kod trgovačkog suda u Rijeci pod MBS 040160968 21. veljače 2001. Banka: Reiffeisenbank d.d.  
ŽR: 2484008-110030668. Temeljni kapital društva je 20.000.00kn uplaćen u cijelosti. Uprava društva: Kristijan Tanger

Izvor: Podatci dostavljeni na traženje, korištenji uz odobrenje predstavnika agencije.

## Prilog 2 - TZ Istarske županije, Statistički izvještaj

| Naziv izvještaja: 2016-2017_Istra_Kuce-za-odmor_kapaciteti  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
|---|---|---------------------------------|---|--|-----------------|---------------------------|---------------------------|--|--|
| Izveštaj izradio: istarska  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Vrijeme ažurnosti podataka: 21.8.2019. 8:01   |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Vrijeme izrade: 21.8.2019. 12:03  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Parametri izvještaja  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Razdoblje: 31.08.2016. - 31.08.2016.  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Razdoblje usporedba: 31.08.2017. - 31.08.2017.  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Retci:  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Smještajna jedinica - Vrsta smještajne jedinice: Kuća za odmor  |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Objekt - Vrsta objekta: Objekti u domaćinstvu, Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (Druge vrste - skupina kampovi) |   |                                 |   |  |                 |                           |                           |  |  |
| Smještajna jedinica<br>Vrsta smještajne jedinice  | Objekt<br>Vrsta objekta   | Broj<br>smještajnih<br>jedinica | Broj smještajnih<br>jedinica<br>Usporedba | Broj smještajnih<br>jedinica<br>Indeks | Broj<br>kreveta | Broj kreveta<br>Usporedba | Broj<br>kreveta<br>Indeks |  |  |
| Kuća za odmor   | Objekti u domaćinstvu   | 2.510                           | 3.036                                     | 82,67                                  | 13.463          | 16.403                    | 82,08                     |  |  |
| Kuća za odmor   | Ostali ugostiteljski objekti za smještaj<br>(Druge vrste - skupina kampovi) | 660                             | 772                                       | 85,49                                  | 4.282           | 5.109                     | 83,81                     |  |  |
| <b>Ukupno</b>   |   | <b>3.170</b>                    | <b>3.808</b>                              | <b>83,25</b>                           | <b>17.745</b>   | <b>21.512</b>             | <b>82,49</b>              |  |  |

|   |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
|---|--|----------------------------------|--|---|---------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Naziv izvještaja: 2018-2019_Istra_Kuce-za-odmor_kapaciteti  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Izveštaj izradio: istarska  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Vrijeme ažurnosti podataka: 21.8.2019. 8:01   |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Vrijeme izrade: 21.8.2019. 12:08  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Parametri izvještaja  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Razdoblje: 31.08.2018. - 31.08.2018.  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Razdoblje usporedba: 21.08.2019. - 21.08.2019.  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Retci:  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Smještajna jedinica - Vrsta smještajne jedinice: Kuća za odmor  |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Objekt - Vrsta objekta: Objekti u domaćinstvu, Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (Druge vrste - skupina kampovi) |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
|   |  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| <b>Smještajna jedinica</b>  | <b>Objekt</b>  | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Broj smještajnih jedinica usporedba</b> | <b>Broj smještajnih jedinica Indeks</b> | <b>Broj kreveta</b> | <b>Broj kreveta usporedba</b> | <b>Broj kreveta Indeks</b> |
| Vrsta smještajne jedinice   | Vrsta objekta  |                                  |  |   |                     |                               |                            |
| Kuća za odmor   | Objekti u domaćinstvu  | 3.590                            | 4.008                                      | 89,57                                   | 19.556              | 22.188                        | 88,14                      |
| Kuća za odmor   | Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (Druge vrste - skupina kampovi) | 852                              | 910  | 93,63                                   | 5.700               | 6.126                         | 93,05                      |
| <b>Ukupno</b>   |  | <b>4.442</b>                     | <b>4.918</b>                               | <b>90,32</b>                            | <b>25.256</b>       | <b>28.314</b>                 | <b>89,20</b>               |





|   |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|
| Naziv izvješaja: 2018-2019_Istra_Apartmani_kapaciteti                                   |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Izveštaj izradio: Istarska  |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Vrijeme ažurnosti podataka: 21.8.2019. 8:01   |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Vrijeme izrade: 21.8.2019, 12:47  |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Parametri izvješaja   |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Razdoblje: 31.08.2018. - 31.08.2018.  |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Razdoblje usporedbe: 21.08.2019. - 21.08.2019.  |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Relci:  |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| Objekt - Vrsta objekta: Objekti na OPG-u (seljačkom domaćinstvu), Objekti u domaćinstvu |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
|   |                      |                                  |                                  |                                  |                                  |                     |                     |
| <b>Objekt</b>   | <b>Objekt</b>        | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Broj kreveta</b> | <b>Broj kreveta</b> |
| <b>Vrsta objekta</b>  | <b>Vrsta objekta</b> | <b>Broj smještajnih jedinica</b> | <b>Usporedba</b>                 | <b>Usporedba</b>                 | <b>Indeks</b>                    | <b>Usporedba</b>    | <b>Indeks</b>       |
| Objekti na OPG-u (seljačkom domaćinstvu)  |                      | 112                              |                                  | 115                              | 97,39                            | 308                 | 327                 |
| Objekti u domaćinstvu   |                      | 30.204                           |                                  | 31.675                           | 95,36                            | 93.946              | 99,657              |
| <b>Ukupno</b>   |                      | <b>30.316</b>                    |                                  | <b>31.790</b>                    | <b>95,36</b>                     | <b>94.254</b>       | <b>99,984</b>       |
|   |                      |                                  |                                  |                                  | <b>94,27</b>                     |                     | <b>94,27</b>        |

Podaci dostavljeni na traženje, korišteni uz odobrenje TZ

Prilog 3 - TZ grada Pule, Statistički izvještaj

|                              |       | <b>Kapacitet obiteljskog privatnog smještaja u Puli po godinama</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |  |
|------------------------------|-------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--|
| <b>Godina</b>                | 2005. | 2006.   | 2007. | 2008. | 2009. | 2010. | 2011. | 2012. | 2013. | 2014. | 2015. | 2016. | 2017.  | 2018.  | 2019.  |  |
| <b>Broj iznajmljivača</b>    | 720   | 645   | 625   | 606   | 592   | 607   | 735   | 851   | 1.085 | 1.364 | 1.619 | 1.934 | 2.327  | 2.763  | 2.998  |  |
| <b>Broj osnovnih kreveta</b> | 3.542 | 3.129   | 2.888 | 2.796 | 2.736 | 2.859 | 3.459 | 3.968 | 5.110 | 6.450 | 7.515 | 8.972 | 10.614 | 12.361 | 13.380 |  |

Podaci dostavljeni na traženje, korišteni uz odobrenje TZ

## Prilog 4 -Anketa iznajmljivačima Istarske županije

### Anketa namjenjena iznajmljivačima privatnog smještaja Istarske Županije

Ova anketa provodi se za potrebe istraživanja pri Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, Odjel za ekonomiju i turizam „Dr. Mijo Mirković“ s ciljem pisanja završnog rada.

Vaši odgovori anonimnog su karaktera i bit će korišteni isključivo u obrazovne svrhe.

1. Koliko smještajnih jedinica iznajmljujete?

- 1
- 2
- 3
- 4

2. Vrsta smještajne jedinice koju iznajmljujete? (moguće označiti više odgovora)

- Apartman
- Kuća za odmor
- Soba

3. Koliko dugo se bavite iznajmljivanjem smještaja u turizmu?

- Manje od jedne godine
- Između jedne i tri godine
- Više od tri godine

4. Što vas je navelo na iznajmljivanje smještaja?

\_\_\_\_\_

5. U kojem periodu iznajmljujete turistima, i što radite sa smještajem za vrijeme koje ne poslužujete u turizmu?

- Iznajmljujem turistima u ljetnoj sezoni, a van sezone je stan prazan
- Iznajmljujem turistima kroz cijelu godinu
- Iznajmljujem turistima u sezoni a van sezone imam podstanare
- Drugo (upisati sami)

6. Kojim putem oglašavate svoje kapacitete? (moguće označiti više odgovora)

- Air bnb
- Booking.com
- Turističke agencije
- Drugo (upisati sami)

7. Zašto ste se odlučili za taj način oglašavanja?

\_\_\_\_\_

8. Čišćenje apartmana i prihvata gostiju odrađujete sami ili zapošljavate čistačice i osobu koja se bavi gostima?
- Sve radim sam (ili uz pomoć obitelji)
  - Čišćenje prepuštam čistačicama a gostima se bavim sam
  - Čišćenjem se bavim sam a za goste zapošljam drugu osobu (agenciju)
  - Sve prepuštam agenciji
  - Za sve zapošljam druge osobe
9. Iznajmljivanje smještaja turistima vam je:
- Glavni izvor zarade
  - Dodatni izvor zarade uz stalan posao
10. U koju kategoriju spada vaš smještaj?
- Dvije zvjezdice
  - Tri zvjezdice
  - Četiri zvjezdice
  - Pet zvjezdica
11. Jeste li osjetili promjene u ovoj naspram prethodnih sezona?
- Da, na bolje
  - Da, na gore
  - Ne



## Prilog 5 - Ponuda pulske građevinske tvrtke za izgradnju bazena

### PONUĐA ZA VANJSKO UREĐENJE OKOLIŠA I AB BAZENA INVESTITOR

#### 1.OKOLIŠ I BAZEN

1. Strojni otkop humusnog sloja debljine 25 cm u zemlji C ktg na prostoru bazena  
Obračun po m<sup>3</sup> sraslog terena.

|                |       |    |       |          |
|----------------|-------|----|-------|----------|
| m <sup>3</sup> | 15,00 | a' | 85,00 | 1.275,00 |
|----------------|-------|----|-------|----------|
  
2. Strojni iskop jame bazena (8,00x4,00m unutarnje mjere +stepenice po boku) u zemlji C ktg dimenzija kao u projektnoj dokumentaciji. Stranice jame moraju biti pravilno iskopane, dno temelja planirano s točnošću +/- 5 cm. Način iskopa podesiti tako da se dobiju projektirane nivelacije.  
Obračun po m<sup>3</sup> sraslog terena

|                |       |    |        |          |
|----------------|-------|----|--------|----------|
| m <sup>3</sup> | 81,00 | a' | 110,00 | 8.910,00 |
|----------------|-------|----|--------|----------|
  
3. Dobava i nasipanje kamenog tamponskog sloja ispod AB ploče bazena , debljine 15 cm. Nasipavanje izvesti izabranim kamenim materijalom frakcije 0,63mm, Nabijanje nasipa u slojevima do modula stišljivosti E ≥ 60 Mpa odnosno prema uputama geomehaničara. U cijenu uključiti nadzor geomehaničara, modula stišljivosti i mjerenja tampona.  
Obračun po m<sup>3</sup> zbijenog tampona .

|                |      |    |        |          |
|----------------|------|----|--------|----------|
| m <sup>3</sup> | 6,75 | a' | 150,00 | 1.012,50 |
|----------------|------|----|--------|----------|

4. Utovar i odvoz viška materijala dobivenog od iskopa, na deponij do 10 km. U jediničnoj cijeni nije obuhvaćen koeficijent rastresitosti materijala te ga je potrebno ukalkurirati u cijenu. Obračun po m<sup>3</sup> zbijenog materijala

|                |       |    |       |          |
|----------------|-------|----|-------|----------|
| m <sup>3</sup> | 60,00 | a' | 75,00 | 4.500,00 |
|----------------|-------|----|-------|----------|

5. Betoniranje podložnim betonom ispod AB ploče bazena, debljine sloja 5,0 cm. Obračun po m<sup>3</sup>.

|       |                |      |    |        |          |
|-------|----------------|------|----|--------|----------|
| BETON | m <sup>3</sup> | 2,50 | a' | 730,00 | 1.825,00 |
|-------|----------------|------|----|--------|----------|

6. Betoniranje AB podne ploče bazena d=25 cm i AB zidova bazena d=20 cm betonom MB 30 sa dodatkom za vodonepropusnost, armiranih simetrično mrežom Q 335 u dvostranoj oplati, a sve prema statičkom proračunu. Obračun po m<sup>3</sup> betona/m<sup>2</sup> oplata

|          |                |          |    |        |           |
|----------|----------------|----------|----|--------|-----------|
| BETON    | m <sup>3</sup> | 19,75    | a' | 950,00 | 18.762,50 |
| OPLATA   | m <sup>2</sup> | 78,00    | a' | 140,00 | 10.920,00 |
| ARMATURA | kg             | 1.150,00 | a' | 12,00  | 13.800,00 |

7. Nabava i izvedba hidroizolacije poda i zidova bazena sa dvokomponentnim hidroizolacijskim premazom kao "Murexin Dichtfolie" u dva sloja, deb. min 2 mm po sloju, uključujući i postavu traka za brtvljenje na spoju poda i zida te prethodni dubinski predpremaz. Obračun po m<sup>2</sup>.

|                |       |    |        |          |
|----------------|-------|----|--------|----------|
| m <sup>2</sup> | 71,30 | a' | 140,00 | 9.982,00 |
|----------------|-------|----|--------|----------|

8. Dobava i izvedba stepenica za silazak u bazen koje se sastoje iz vertikalnih prečki i tri stepenika, sve izrađeno od betona sa hidroizolacijom. Obračun po kom.

|     |      |    |        |          |
|-----|------|----|--------|----------|
| kom | 3,00 | a' | 550,00 | 1.650,00 |
|-----|------|----|--------|----------|

9. Polaganje specijalnih mozaik keramičkih pločica na zidove bazena na prethodno impregnirane i izolirane plohe u vodootporno fleksibilno ljepilo te fugiranjem flexi fugom. Obračun po m<sup>2</sup>.

|               |                |      |    |        |          |
|---------------|----------------|------|----|--------|----------|
| zidovi bazena | m <sup>2</sup> | 8,00 | a' | 155,00 | 1.240,00 |
|---------------|----------------|------|----|--------|----------|

|                               |   |     |       |    |        |                   |
|-------------------------------|---|-----|-------|----|--------|-------------------|
| 10.                           | Polaganje kamenih ploča (protuklizne) širine 30 cm, na okvirne zidove bazena na prethodno impregnirane i izolirane plohe zidova bazena u vodootporno fleksibilno ljepilo.<br>Obračun po ml. | ml  | 26,00 | a' | 500,00 | 13.000,00         |
| 11.                           | <b>DOBAVA I UGRADNJA BAZENSKJE TEHNIKE SA PUSTANJEM U RAD KOMPLET PRVA I DRUGA FAZA</b>   | KOM | 1,00  | a  | 28.500 | 28.500,00         |
| 12.                           | Postava čepaste folije oko bazena te zatrpavanje materijalom od iskopa u slojevima povremeno nabiti vibro pločom svakih 0,50cm do kote betonirana ploče                                     | m3  | 21,00 | a  | 35,00  | 735,00            |
| 13.                           | DOBAVA, PLANIRANJE I UGRADNJA TAMPONA OKO BAZENA, DIJELA PLAŽE SA ARMIRANJEM MREŽOM Q 179 TE ANKERISARENJEM ŠIPKAMA SVAKIH 40-50 CM ZA VANJSKI DIO BAZENA                                   | m2  | 50,00 | a  | 85,00  | 4.250,00          |
| 14.                           | BETONIRANJE NULTE PLOČE OKO BAZENA SA FINOM OBRADOM KVARCNIM PIJESKOM (INDUSTRIJSKI POD) U PADU OD BAZENAPREMA VANJSKIM DIJELOVIMA  | m2  | 50,00 | a  | 200,00 | 10.000,00         |
| *CIJENA RADOVA JE BEZ PDV-A   |   |     |       |    |        |                   |
| <b>OKOLIŠ I BAZEN UKUPNO:</b> |   |     |       |    |        | <b>130.362,00</b> |

Podaci dostavljeni na tražene, korišteni uz odobrenje iznajmljivača/ulagača

## **Sažetak**

Cilj je ovog rada utvrditi razloge iz kojih se na području Istre u proteklih nekoliko godina sve više lokalnog stanovništva odlučuje na iznajmljivanje smještajnih objekata za vrijeme turističke sezone, razinu profitabilnosti iznajmljivanja te načine ulaska na ovo tržište (od kategorizacije smještaja i pronalaženja gostiju, do iznajmljivanja, prijave gostiju i u konačnici ostvarenja profita). Putem ankete provedene među iznajmljivačima potvrđeni su statistički podatci turističkih zajednica Istarske županije i grada Pule koji ukazuju na eksponencijalni rast broja privatnih turističkih smještaja u Istarskoj županiji. Navedena anketa pokazala je i negativnu percepciju tekuće sezone naspram prethodnih. Stoga se na samome kraju, pokušava odgovoriti na pitanje održivog razvoja privatnih turističkih smještaja.

Ključne riječi: privatni turistički smještaj, apartman, kuća za odmor, *evisitor*, iznajmljivač, Air B&B, Booking.com

## **Summary**

The aim of this paper is to identify the reasons why in the last couple of years, more and more people in Istria have decided to rent private accommodation (in the form of apartments and houses) during the tourist season, to look at the level of rental profitability and the ways of entering this market (from categorizing accommodation and finding guests to renting, guest sign-ups and, ultimately, profit). A survey conducted among Istrian renters confirmed the statistical data of the tourist boards of the County of Istria and the City of Pula which indicate an exponential increase in the number of private tourist accommodations in the County of Istria. The aforementioned survey also showed a negative perception of the current season compared to the previous ones. Therefore, at the very end, the writer tried to answer the question of sustainable development of private tourist accommodation in this region.

Keywords: private tourist accommodation, apartment, holiday home, *eVisitor*, renter, Air B&B, Booking.com