

Imenovani ugovori u pravu turizma

Šetić, Borna

Master's thesis / Diplomski rad

2023

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:137:156813>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-23**



Repository / Repozitorij:

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



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

Borna Šetić

Imenovani ugovori u pravu turizma

Diplomski rad, Pula, 2023.

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

Borna Šetić

Imenovani ugovori u pravu turizma

Diplomski rad, Pula, 2023.

JMBAG: 0303081407, redoviti student

Studijski smjer: Turizam i razvoj

Predmet: Pravo u turizmu

Mentor: doc. dr. sc. Oliver Radolović

Pula, rujan 2023.

Sadržaj

1. UVOD	1
2. UGOVOR O ALOTMANU	3
2.1. Suugovaratelji i primjena prava	4
2.2. Obveza izvješćivanja ugostitelja	6
2.3. Pravo hotelijera raspolagati kapacitetima koji nisu popunjeni	7
2.4. Nepravodobni otkaz smještaja	7
2.5. Zakašnjenje u dolasku i nedolazak gosta	7
2.7. Sobe dane na uporabu drugim gostima	8
2.8. Obveza pridržavanja ugovornih cijena	8
2.9. Plaćanje ugostiteljskih usluga	8
2.9.1. Plaćanje unaprijed	9
2.9.2. Obveza izdavanja posebne pisane isprave (vaučer)	11
2.10. Obveze ugostitelja	13
2.11. Ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja	15
3. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA	16
3.1. Sklapanje ugovora	17
3.2. Obveze organizatora putovanja	18
3.3. Obveze putnika	20
3.4. Prestanak ugovora	21
4. POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU	23
4.1. Obveze posrednika putovanja	23
4.1.1. Obveza skrbiti o pravima i interesima putnika	24
4.1.2. Obveza ispunjenja pravnog posla	24
4.2. Obveze putnika	25
4.2.1. Obveza suradnje s posrednikom putovanja	25
4.2.2. Obveza snošenja troškova posrednika putovanja	25
4.2.3. Obveza isplate nagrade	26

5. UGOVOR O UGOSTITELJSKOJ OSTAVI	27
5.1. Subjekti i objekti odgovornosti.....	27
5.2. Odgovornost i njezino isključenje	28
6. ZAKLJUČAK	29
PRILOZI	31
LITERATURA.....	38

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani _____, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije, smjera turizam i razvoj 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 _____

1. UVOD

Prema izvoru prava u kojem je uređen, odnosno činjenici je li uređen zakonom, poslovnim običajima ili uzancama, postoje dvije vrste ugovora u turizmu: 1) "neimenovani" ugovori - ugovori koji nisu uređeni zakonodavstvom već poslovnim običajima; u hrvatskom su pravu npr. izravni, agencijski i dio alotmanskog ugovora o hotelskim uslugama uređeni Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i 2) "imenovani" ugovori - ugovori koji su uređeni nacionalnim zakonodavstvom; u hrvatskom su pravu to alotmanski ugovor (1), ugovor o organiziranju putovanja (2), posrednički ugovor o putovanju (3) i ugovor o ugostiteljskoj ostavi (4).

Ugovor o alotmanu (alotmanski ugovor o hotelskim uslugama) u hrvatskom je pravu reguliran u ZOO-u¹ (članci 909-920.) i u manjem dijelu u "posebnom korpusu" normi PUU-u² (uzance 85-92). Isti je jedini ugovor o hotelskim uslugama uređen u hrvatskom zakonodavstvu. Izraz "alotmanski ugovor o hotelskim uslugama" je (pravilna) oznaka podvrste (agencijskog) ugovora o hotelskim uslugama. U starom ZOO-u 1978. je isti ugovor bio nazvan "ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta" (u novim PUU stoji naziv "ugovor o alotmanu", pa bi ga valjalo uskladiti s terminom novog ZOO-a), novi ga ZOO zove "ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem", dok mu je uvriježeni naziv "ugovor o alotmanu". Način na koji je u hrvatskom pravu reguliran alotmanski ugovor jedini je ispravan način uređenja i za sve ostale ugovore o hotelskim uslugama (a i druge "sporedne" ugovore iz PUU) - glavnina (sadržaj) tih ugovora bi trebala biti uređena u ZOO-u, a primjena svih tih ugovora u praksi ostati regulirana u PUU. Poseban je status i problem u hrvatskom pravu neimenovanog ugovora o hotelskim uslugama. Iako jednom od najvažnijih turističkih građanskopravnih i trgovačkopravnih ugovora - (izravnom i agencijskom) ugovoru o hotelskim uslugama - zakonodavac uporno izbjegava dati imenovani zakonski prostor, jednostavno opravdanje može biti što niti jedno usporedno zakonodavstvo ne regulira izravni ugovor o hotelskim uslugama (i tamo je isti ugovor reguliran u poslovnim običajima). U hrvatskom pravu, izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama kao neimenovani ugovori uređeni u PUU moraju naći svoje legislativno mjesto u ZOO-u. ZOO se, ipak, primjenjuje i na obvezne odnose koji u njemu nisu regulirani, kao *lex generalis*, pa stoga, i zbog činjenice što su mnogi njegovi instituti dio ugovora o alotmanu i ugostiteljskoj ostavi, i ugovor o hotelskim uslugama (iako uređen u PUU-u) nesumnjivo ima svoje važno mjesto u ZOO-u. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u hrvatskom je pravu (u punom

¹ Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05 i novele).

² Posebne uzance u ugostiteljstvu (NN 74/23).

sadržaju) reguliran u PUU-u (uzance 53. do 84.). Isti je, također, zajedno sa svim drugim ugovorima reguliranim u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, a posebnom izravnim ugovorom o hotelskim uslugama, morao pronaći "svoje zakonsko mjesto" u novom ZOO-u iz 2005. godine. Paradoks koji postoji već gotovo 45 godina (od starog ZOO-a iz 1978. do danas) jest da je ugovor o alotmanu - kao podvrsta agencijskog ugovora o hotelskim uslugama - zakonski uređen, za razliku od (glavnog agencijskog) ugovora kojeg je (alotmanski) samo jedan od tipova. Izvrsno je barem to, što dokle god hrvatski zakonodavac ne unese u naš ZOO ugovore uređene u PUU, postoji mjesto (barem u običajnom pravu) koje uređuje sadržaj tih ugovora. Inače, PUU ne bi trebale uređivati isto (ti bi ugovori morali biti regulirani ZOO-om) već samo primjenu tih ugovora u praksi ugostiteljstva i turizma.

Imenovani ugovori u turizmu prema Zakonu o obveznim odnosima jesu dio trgovačkog prava koje predstavlja jednu od najdinamičnijih pravnih grana koja se povezuje izravno sa turizmom. Suvremeni razvoj tehnologije i znanja u turizmu dovodi do stalnog nastanka novih pravnih odnosa gdje se paralelno moraju prilagođavati i ispravljati zastarjeli odnosi. U tom smislu se trgovačko pravo mora mijenjati i pratiti zahtjeve suvremenosti. Usluge koje potiču i olakšavaju turistička putovanja vrlo su raznolike i važno je izdvojiti prema kome se izvršavaju, tko ih izvršava, po čijem nalogu, u čije ime i ostali brojni drugi načini koji se mogu pojaviti.

Ugovori uređeni u Zakonu o obveznim odnosima - imenovani ugovori u hrvatskom pravu turizma - služe za obavljanje poslovanja između stranaka u ugovoru. Radi se o ugovorima koji su često u uporabi u turističkom sektoru, te iz tog razloga imaju vlastitu kategorizaciju. Svaki imenovani ugovor ima svoje specifičnosti koje opisuju kako bi se tijekom odvijanja poslovne razmjene trebao zbivati, te što će se dogoditi u slučajevima neizvršavanja obveza određene ugovorne strane ili pri nastanku neočekivanih situacija. Ovi ugovori mogu biti sklopljeni između korisnika usluge i putničkih agencija, te putničkih agencija i davatelja usluga. Imenovani ugovori u turizmu iz našeg ZOO-a nemaju iste ugovorne strane koje ih sklapaju. U slučajevima gdje se ugovor sklapa između korisnika usluga i putničkih agencija, radi se o ugovoru o o alotmanu, dok u slučaju sklapanja ugovora između putničkih agencija i davatelja usluga radi se o ugovoru o ugostiteljskoj ostavi, ugovoru o organiziranom putovanju i posredničkom ugovoru o putovanju.

Ovim radom će se opisati svaki od navedenih pojedinih ugovora iz naslova iz kojih će se izdvojiti i detaljno opisati na koji način funkcionira pojedini ugovor, moguće situacije i događaji tijekom njegova odvijanja kroz prava i obveze ugovornih strana, te zakonska i teorijska rješenja i ostala problematika koji iz istih proizlaze.

2. UGOVOR O ALOTMANU

Alotmanskim ugovorom ugostitelj se obvezuje tijekom određenog ugovorenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu naknadu (proviziju), a agencija se obvezuje nastojati popuniti ugovorene kapacitete ili izvijestiti ugostitelja u utvrđenim rokovima da to ne može učiniti, te ugostitelju platiti cijenu pruženih usluga.³ Definicijom su obuhvaćeni svi bitni sastojci i obveze suugovaratelja, čime je uvelike olakšano razumijevanje i ostalih odredaba zakona posvećenih tom ugovoru.

U usporednoj praksi i teoriji u uporabi je više naziva koji su uglavnom opisni: hotelijerski ugovor koji se odnosi na putnike u skupini, hotelijerski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odredbe o kontigentima, ugovor o kontigenti soba i sl. Tek u novije doba počeo se rabiti naziv alotman (allotment – izvorno riječ francuskog podrijetla, ali je u naš jezik došla iz engleskog jezika), kojeg je prvi put još 1978. usvojio i naš zakonodavac (ZOO) uz opisni naziv „ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta“.⁴

Ugovor o alotmanu sklapa se u svrhu ostvarenja ugovora o organiziranju putovanja te s njime čini "par", kao što se na posrednički ugovor o putovanju redovito nadovezuje agencijski ugovor o hotelskim uslugama koji čine drugi par ugovora kojima se preko putničke agencije gost dovodi hotelijeru. Njime putnička agencija osigurava smještaj za svoje klijente - sudionike organiziranog putovanja. Stoga se može kazati da je ugovor o alotmanu u funkciji ugovora o organiziranju putovanja. Sklapa se između putničke agencija i ugostitelja, a ugovorenim ugostiteljskim uslugama koristi se putnik - gost, koji prema putničkoj agenciji ima pravo na ispunjenje ugostiteljskih usluga na temelju ugovora o organiziranju putovanja, a prema ugostitelju na temelju ugovora o alotmanu, koji agencija sklapa u korist gosta.⁵ Predstavlja osnovni ugovor koji se mora sklopiti pri planiranju prodaje turističkih aranžmana, te se od njega dalje turistički aranžman nadograđuje ostalim ugovorima.

³ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 68.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

2.1. Suugovaratelji i primjena prava

Strane ugovora o alotmanu jesu: a) putnička agencija i b) hotelijer. Ugostitelj u smislu hotelijera podrazumijeva se kod svih ugovora o hotelskim uslugama, pa tako i kod ugovora o alotmanu, te se na ugostitelja (hotelijera) vezano za obveznopravne odnose, ukoliko odredbama ZOO-a ili konkretnim ugovorom nije drukčije određeno, primjenjuju i odredbe Posebnih uzanci koje se odnose na hotelske usluge glede toga tko sve može biti ugostitelj, pa prema tome i hotelijer.

Kada su obje ugovorne strane hrvatski rezidenti, na ugovor o alotmanu primjenjuje se hrvatsko pravo, a ako je jedna strana inozemac - po pravilu će to biti inozemna putnička agencija jer smo mi receptvina zemlja gdje će hotelijer biti tuzemac - hrvatsko pravo će se primijeniti ako su ga strane ugovorile, odnosno ako do njegove primjene dođe primjenom kolizijskih normi međunarodnoga privatnog prava. Kad je jedna strana inozemac, na ugovor o alotmanu primjenjivat će se ponajprije odredbe samog ugovora, a na odnose koji nisu uređeni ugovorom neizravno će se primjenjivati *Code of Practice* (Kodeks poslovanja).

Iako su ugovorne strane agencija i ugostitelj (hotelijer), ugostitelj ugovorene usluge ne pruža agenciji, nego upućenom gostu. Gost je korisnik usluge i ima položaj osobe ovlaštene primiti ispunjenje ugovornih usluga smještaja, prehrane i slično. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije. Kako gost nije ugovorna strana što je ujedno i njegov položaj, njegovi interesi su posebno zaštićeni samim ZOO-om, Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i drugim poslovnim običajima u turizmu.⁶

Prije sklapanja ugovora strane međusobno korespondiraju, šalju prospekte, razmjenjuju se obavijesti o hotelu, kategoriji, kapacitetu, vrsti i kakvoći usluga, cijenama, pregledava se objekt itd. U tom stadiju pregovaranja obje strane trebaju biti oprezne i izričito naglasiti da se radi o upitu, a ne ponudi, odnosno odgovoru ili informaciji na upit, a ne o prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen. Na takve mogućnosti upućuje i PUU, prema kojima, ako agencija ili hotelijer imaju opće uvjete poslovanja, a oni nisu sadržani u obrascu ugovora, niti se ugovor na njih poziva, svejedno će činiti sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili stavljeni drugoj strani ili je ona u vrijeme sklapanja ugovora bila s njima na drugi način upoznata.

⁶ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 113.

U praksi se stranama koje prvi put sklapaju ugovor o alotmanu uručuju opći uvjeti prije sklapanja ugovora ili pri samom sklapanju ugovora. Kako agencije i hotelijeri mijenjaju svoje opće uvjete, obično ih nakon donošenja dostavljaju svojim ugovornim partnerima, praktičnije je, ipak, kada su opći uvjeti ili barem najvažniji njihov dio tiskani na samom obrascu ugovora o alotmanu. Stoga je od iznimnog značenja da obrasci budu pravno i jezično ispravno oblikovani, osobito u smislu pravnog položaja i prava i obveza strana, jer se praktično ugovor sklapa prema predloženom obrascu uz malobrojne dopune ili izmjene. Jednako, komercijalne službe moraju popunjavanju obrazaca obratiti punu pozornost jer i dobro sastavljen obrazac s površnim i nepotpunim naznakama strana, osoba ovlaštenih na potpis, obvezama strana i slično može prigodom realizacije ugovora prouzročiti poteškoće. No, s druge strane, i najbolje sastavljen i popunjen obrazac, može, doduše, osigurati pravnu sigurnost strana, ali ne može zamijeniti dobru volju i nakanu strana u ispunjenju njihovih ugovorenih obveza.⁷

Ugovor o alotmanu obično se sklapa za razdoblje od jedne sezone (ljetne, zimske). Ako strane nisu ugovorom predvidjele njegovo trajanje, smatra se da su ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje za jednu godinu. Obveza agencije da puni kapacitete ne ovisi samo o uloženom trudu agencije nego i o nepredvidivim oscilacijama turističke potražnje, pa agencija u času sklapanja ugovora ne zna hoće li i u kojem opsegu moći ispuniti svoju obvezu popunjavanja u času dospjelosti obveze. Zbog te specifične neizvjesnosti i nepredvidivosti mogućnosti ispunjenja ugovorne obveze, poslovna praksa obvezuje agenciju jedino na „nastojanje“ popunjavanja ugovorenih kapaciteta, a ne i na potpuno „popunjavanje“, što je i potvrđeno od strane zakonodavca. Ekvivalencija u obvezama strana izražava se i u obvezi agencije da pravodobno izvijesti hotelijera u ugovorenim rokovima kako nije u mogućnosti popuniti kapacitete. Ako pak strane žele čvrstu obvezu agencije na popunjavanje kapaciteta hotelijera, mogu to posebno ugovoriti.⁸ Kod običnog, redovitog alotmanskog ugovora, ako agencija ne skupi dovoljan broj gostiju za popunjavanje ugovorenih smještajnih kapaciteta, a pravovremeno unutar dopuštenog roka je obavijestila hotelijera kako neće moći biti u mogućnosti popuniti kapacitete, tim činom je ispunila svoju obvezu prema drugoj strani, dok ugostitelj mora pružiti sve svoje usluge bilo kojem broju gostiju koji dođu u njegov objekt.⁹

⁷ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 113.

⁸ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 115.

⁹ Radolović, Oliver (2010): Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi, str. 7-35.

2.2. Obveza izvješćivanja ugostitelja

Putnička agencija obvezuje se nastojati popuniti kapacitete i o istome je obvezna izvješćivati hotelijera. Pri tome se razlikuju okolnosti gdje je popunjavanje potpuno i nepotpuno.¹⁰

Pri potpunom popunjavanju obveza izvješćivanja se određuje ugovorom o alotmanu, a ako to nije učinjeno, agencija je dužna početi izvješćivati ugostitelja najkasnije dva mjeseca prije početka ugovora, te nastaviti slati izvješća svakih trideset dana. Također su obvezni slati popis gostiju (rooming listu), njihov raspored po sobama i popis svih ugovorenih usluga.¹¹

Pri nepotpunom popunjavanju, agencija je obavezna u ugovorenim ili uobičajenim rokovima dostaviti listu gostiju (rooming listu), te u izvješću odrediti rok do kojeg ugostitelj može slobodno raspolagati kapacitetima. Rok izvješća za odustanak od korištenja kapaciteta može se utvrditi ili određenim danom prije dolaska svake skupine ili određenim danom za sve skupine. Nije li ugovorom o alotmanu drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja jesu:

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

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

- Za otkaz cijele skupine - 15 dana prije dolaska,
- Za otkaz do 50% ugovorene skupine - 10 dana prije dolaska,
- Za otkaz do 25% ugovorene skupine - 7 dana prije dolaska.

Slučaj u kojem hotelijer može otkazati već prihvaćenu rezervaciju smještaja je kada agencija angažira više od 30% smještajnog objekta, a na određeni dio ili cijelu rezervaciju nije dala jamstvo plaćanja, tada hotelijer u pismenom roku od 30 do 60 dana prije dolaska skupine može izvijestiti agenciju o svojoj namjeri raspolaganja sobama za koje nije dobio jamstvo plaćanja. Ukoliko u ovakvom slučaju agencija odgovori na način da će ispuniti jamstvo plaćanja, hotelijer ne može više otkazati rezervaciju. Jamstvo plaćanja je ispunjeno samo tada kada je agencija platila predujam, kaparu, garantni polog ili predočila predviđenu bankovnu garanciju i sl.¹²

¹⁰ Radolović, Oliver (2010): Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi, op.cit.

¹¹ Ibid.

¹² Gorenc, V., Ugovor o hotelskim uslugama, alotmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu, Center za proučevanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988.

2.3. Pravo hotelijera raspolagati kapacitetima koji nisu popunjeni

Kapaciteti koji nisu popunjeni u trenutku dolaska gostiju u ugovorene smještajne kapacitete, hotelijer ima pravo raspolagati tim sobama, a agencija tek nakon proteka razdoblja boravka gostiju po uvjetima ugovora ponovno stječe pravo popunjavati angažirane kapacitete.

Ugostitelj ima pravo raspolagati angažiranim kapacitetima od kojih agencija nije pravodobno odustala, niti je za njih poslala izvješće o korištenju s listom gostiju. Iznimno, agencija se može koristiti kapacitetima makar je i zakasnila poslati izvješće o korištenju ako ugostitelj potvrdi da je suglasan s takvim korištenjem uz uvjete iz ugovora.¹³

2.4. Nepravodobni otkaz smještaja

Ne otkáže li putnička agencija pravodobno rezervaciju za skupinu gostiju, hotelijer ima pravo na paušalnu svotu naknade štete odnosno odštetu. Ugovorene strane mogu odrediti visinu i način utvrđivanja odštete koju od putničke agencije može zahtijevati hotelijer. Nema li o tome ugovornih odredaba, visina odštete ovisi o tome u kojem je trenutku nepravodobni otkaz uslijedio prije ugovorenog dolaska skupine, tako hotelijer ima pravo na odštetu:

1. U visini od 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijesti o otkazu rezervacije više od tri dana prije nego što su trebali stići gosti,
2. U visini od 3/4 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijesti o otkazu rezervacije tri dana ili manje prije ugovorenog dolaska skupine.¹⁴

2.5. Zakašnjenje u dolasku i nedolazak gosta

Zakasni li gost u dolasku ili se uopće ne pojavi (*no show*), agencija je dužna hotelijeru platiti odštetu. Koliko će ona biti strane mogu ugovoriti, a ne učine li to primjenjuju se pravila o visini odštete koja vrijede i za nepravodobni otkaz. Iznimno, agencija neće platiti odštetu ugostitelju i za onoga gosta koji je odustao od putovanja zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći, niti otkloniti, i koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja s agencijom, bile opravdanim razlogom da se ne sklopi ugovor. Kako je ugovorna strana ugovora o alatmanu agencija, to je na njoj teret dokaza o postojanju okolnosti na koje se poziva.¹⁵

¹³ Gorenc, V., Ugovor o hotelskim uslugama, alatmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu, Center za proučevanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988.

¹⁴ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 120.

¹⁵ Ibid.

2.7. Sobe dane na uporabu drugim gostima

Dade li hotelijer drugim gostima na uporabu sobe (kapacitete) koje su rezervirane ugovorom o alotmanu, ali nisu pravodobno otkazane, odnosno otkazane su sa zakašnjenjem, odnosno ostanu prazne zbog zakašnjelog dolaska ili nedolaska gostiju (*no show*), hotelijer nema pravo na odštetu. Gospodarska i pravna logika nalaže da ukoliko nema štete nema ni odštete što je i razumno zbog toga što u ovakvom slučaju hotelijer je dobio naknadu za prodaju svojih smještajnih kapaciteta od strane putničke agencije, a gosti se nisu pojavili.¹⁶

2.8. Obveza pridržavanja ugovornih cijena

Putnička agencija i ugostitelj ugovorom o alotmanu ugovaraju cijenu za usluge gostima koje agencija upućuje ugostitelju. Gost ne plaća cijenu ugostitelju nego putničkoj agenciji, a ona plaća ugostitelju. Moglo bi se dogoditi da putnička agencija s ugostiteljem ugovori jednu, a s gostom drugu, veću cijenu od one ugovorene u ugovoru o alotmanu, odnosno utvrđene ugostiteljskim cjenikom, pa bi agencija osim provizije koju joj plaća ugostitelj, što je gospodarski cilj angažiranja agencije, zaradila i na razlici u cijeni, što bi bilo neopravdano povećanje cijene turističkih usluga. Zbog zaštite interesa gostiju i domaćeg ugostitelja, čiji je zajednički interes da se ne naplaćuju skuplje ugostiteljske usluge na taj način da bi korist imala samo agencije, hrvatski je zakonodavac strogim propisom uređio da putnička agencije ne smije osobama što ih šalje u ugostiteljski objekt zaračunavati za ugostiteljske usluge veće cijene od onih koje su predviđene ugovorom o alotmanu ili ugostiteljskim cjenikom.

2.9. Plaćanje ugostiteljskih usluga

Cijena ugostiteljskih usluga bitan je sastojak ugovora o alotmanu i o cijeni suugovaratelji moraju postići suglasnost. Strane su slobodne u utvrđivanju cijena usluge, a one su redovito niže od cijena koje ugostitelj naplaćuje za iste usluge izravnim (individualnim) gostima.

Visina cijene se utvrđuje po osobi i po danu, obično za penzion ili polupenzion, a malokad odvojeno za smještaj, a odvojeno za usluge prehrane.

¹⁶ Ibid.

Osim redovitih popusta (za penzion, polupenzion, za djecu do određene dobi, prema dužini boravka u hotelu i sl.), kod ugovora o alotmanu ugovaraju se dodatni popusti, kao što su besplatan penzion za voditelja skupine, pristup na priredbe koje se drugima naplaćuju i sl. Strane se mogu dogovoriti i o vremenu kad će se obaviti plaćanje, ali ako ugovorom nije drukčije određeno, cijenu pruženih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju putnička agencija nakon obavljenih usluga na način utvrđen u PUU-u.¹⁷

2.9.1. Plaćanje unaprijed

Putnička agencija plaća ugostiteljske usluge obično nakon što ih je ugostitelj obavio, od trenutka sklapanja ugovora do plaćanja prođe duže razdoblje u kojem agencije može postati platno nesposobna stoga ugostitelj snosi rizik njezine insolventnosti jer ni u tom slučaju nema pravo zahtjeva na naplatu cijene od gosta, jer nije gost nego agencija suugovaratelj ugostitelja. Kako bi se ugostitelj zaštitio od navedenog rizika odnosno ostvario dio novčanih sredstva koja bi ga osposobila pružiti određenu ugostiteljsku uslugu, ugostitelj ima pravo tražiti plaćanje odgovarajuće akontacije.

Pod izrazom akontacija svrstavaju se pojmovi predujam, kapara, garantni polog i sl. ZOO nije objasnio što obuhvaća akontacija, već Posebne uzance u ugostiteljstvu i Kodeks ponašanja su dali određene smjernice u tumačenju i donošenju tog pojma. Akontacija ili „svote unaprijed“ ugostitelj može tražiti od izravnog gosta ili putničke agencije. Osim što je svrha traženje određene svote unaprijed osigurati iskorištavanje smještajnih kapaciteta ugostitelja i ostvarivanje prihoda, također suugovornu stranu se prisiljava na ozbiljno shvaćanje svojih obaveza u ugovoru i što potpunije izvršavanje istih.

Važnost razlikovanja i poznavanja pojmova vezanih za „svote unaprijed“ odnosno plaćanja unaprijed je njihova pripadnost različitim institutima po svojoj pravnoj prirodi i po pravnim posljedicama, što znači da ukoliko u praksi dođe do određenog problema, na različit način će se slučaj moći riješiti ovisno o tome koja vrsta „svote unaprijed“ plaćanja je korištena u ugovoru. U nastavku će se navesti i opisati oblici plaćanja unaprijed: predujam (1), rezervacijska pristojba (2), kapara (3) i garantni polog (4).¹⁸

¹⁷ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 125

¹⁸ Ibid.

Predujam (avans) je novčana svota koju jedna strana pri sklapanju ili tijekom ispunjenja ugovora daje drugoj na ime djelomičnog ispunjenja svoje ugovorne obveze. Gospodarski cilj (kauza) predujma je u tome da se primatelju predujma olakša, a ponekad uopće omogućiti ispunjenje njegove obveze, ali je i sredstvo osiguranja ispunjenja ugovora. Predujmljena svota prelazi u vlasništvo primatelja, s time da se pri ispunjenju ugovora uračunava u ispunjenje obveze davatelja predujma. Gospodarska svrha plaćanja predujma ima rezultat omogućavanja ispunjenja obveze davanja hotelskih usluga, ali i neizravno prisiljavanje putničke agencije ne ispunjenje njezinih obveza odnosno dovođenja gostiju.¹⁹

Rezervacijska pristojba je poseban institut plaćanja unaprijed. U situacijama kada hotelijer osim putničkih agencija s kojima stalno posluje želi započeti suradnju s drugom agencijom, a nije do kraja siguran u njezinu pouzdanost, primjenjuje se ovaj institut plaćanja unaprijed prema kojem putnička agencija ako ne ispunji svoje obveze u slanju gostiju, gubi unaprijed uplaćenu svotu. PUU utvrđuju da će se rezervacijska pristojba odbiti od konačnog računa za hotelske usluge putničkoj agenciji, a neće se vratiti u slučaju otkaza rezervacije ili nedolaska gosta. Prema tome može se definirati kao svota novaca koju putnička agencija plaća unaprijed hotelijeru s time da će se ona odbiti od konačnog računa za hotelske usluge, odnosno vraća se putničkoj agenciji ako je ispunila svoje obveze, a ne vraća se u slučaju otkaza rezervacije ili nedolaska gosta.²⁰

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

- ako je za neispunjenje ugovora odgovorna strana koja je dala kaparu, druga strana može po svom izboru tražiti ispunjenje ugovora ako je to moguće i eventualnu naknadu štete, a kaparu uračunati u naknadu ili ju vratiti, ili se zadovoljiti primljenom kaparom.
- ako je za neispunjenje ugovora odgovorna strana koja ju je primila, suugovaratelj može po svom izboru tražiti ispunjenje ugovora ako je to moguće, naknadu štete i vraćanje kapare, ili tražiti vraćanje dvostruke kapare.²¹

Ugovori li se kapara pri jednom od ugovora o hotelskim uslugama, suugovaratelj koji daje kaparu bit će putnička agencija, a onaj koji je prima bit će hotelijer.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

²¹ Gorenc, V., Trgovačko pravo - ugovori, Zagreb, Školska knjiga, 2000. str. 47.

Posebne uzance utvrđuju izričito samo predujam i rezervacijsku pristojbu, u slučaju ugovaranja plaćanja unaprijed, ugovorom se mora izričito utvrditi radi li se o kapari, a ako se ne ugovori kapara, pod plaćanjem unaprijed smatra se predujam. Kod predujma se iz njegove svote ne vraća samo onaj dio koji se odnosi na štetu koju je pretrpio hotelijer, već i ostatak, dok se kod kapare ona ili ne vraća ili vraća u dvostrukoj svoti, prema tome koja od strana nije ispunila svoje ugovorne obveze. Kapara je obostrano usmjerena i njome se pojačava obveza suugovaratelja, dok predujam gospodarski ide u korist hotelijera i praktički obvezuje putničku agenciju.²²

Garantni polog je unaprijed plaćena svota koju putnička agencija plaća na ime potpune ili djelomične cijene usluga koje pruža hotelijer, a koja se oduzima od hotelskog računa ili se vraća putničkoj agenciji ako ona pravodobno otkaže agencijski ugovor o hotelskim uslugama. U praksi ako hotelijer u potvrdi rezervacije nije naznačio visinu garantnog pologa nego samo obvezu putničke agencije da ga plati, taj polog odgovara vrijednosti zatraženih usluga za jednodnevni boravak, a u objektima sa sezonskim poslovanje jednak je cijeni naručenih usluga za tri dana boravka.²³

2.9.2. Obveza izdavanja posebne pisane isprave (vaučer)

Vaučer (voucher) je dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije. Usluge i njihovu maksimalnu vrijednost treba agencija navesti u vaučeru. Kopija vaučera se može rabiti kao dokument kojim se potvrđuje rezervacija. Vaučer je isprava koju izdaje putnička agencija (trasant) kojom se ona obvezuje davatelju usluge (trasatu) da će platiti njegove usluge pružene donositelju – klijentu agencije (remitentu).

Turistička djelatnost sastoji se od niza usluga od kojih su usluge prijevoza, noćenja i prehrane najčešće, a druge usluge ne zavise toliko od gospodarskih mogućnosti koliko od kulturnih, sportskih, estetskih i drugih sklonosti putnika. Turistička uputnica je institut koji se nije razvio u drugim djelatnostima osim u turizmu. U promet ju je stavila prvi put turistička organizacija Wagon Lits/Cook, a zbog njezinih svojstava prihvatile su je i ostale agencije, te davatelji usluga i korisnici zbog prednosti koje donosi njezina uporaba.

²² V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 23-26.

²³ Ibid.

Za putnika prednosti turističke uputnice ogledaju se u tome što ga ona oslobađa nošenja gotovine, putničkih i drugih čekova, kreditnih pisama i sl. i za to vezanih formalnosti u svezi s unošenjem i mijenjanjem valute, odnosno postupaka u svezi s honoriranjem negotovinskih plaćanja. Korisnik turističke uputnice relativno lagano ostvaruje raznovrsne usluge, znajući unaprijed gdje, koja i kakva ga kakvoća usluga očekuje, čime stječe sigurnost na putovanju, jer zna da će uslugu dobiti prezentacijom papira koji nosi sa sobom.²⁴

Za putničku agenciju su prednosti turističke uputnice značajne, zbog čega su ih i oni uveli, jer putnik, njezin korisnik, plaća uslugu agenciji u cijelosti ili djelomice, po pravilu znatno prije nego što primi uslugu, a agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili nakon ispunjene usluge i tako je u mogućnosti obrtati klijentov kapital.

Za davatelja usluge sama turistička uputnica nema značenje neke posebne prednosti, jer mu se može dogoditi da mu agencija prigovori da nije ispunio u njoj navedenu obvezu ili da ju nije ispunio u cijelosti. Stoga mu agencija često neće prihvatiti i platiti u potpunosti ugovorenu cijenu usluge. Ipak prednost vaučera je i za davatelja usluge u tome da u trenutku pružanja usluge ili neposredno prije toga zna opseg i kakvoću usluge koju mora pružiti donositelju, odnosno koliko i kako će biti popunjeni njegovi kapaciteti.

ZOO je samo djelomično uredio materiju turističke uputnice, i to u mjeri u kojoj ju je morao spomenuti glede ispunjenja ugovora o alotmanu.

Funkcije turističke uputnice jesu:

- Naručitelj (u pravilu turistička agencija) može turističku uputnicu rabiti kao dokument (ispravu) za rezervaciju.
- Turistička uputnica sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene i specificirane.
- Turistička uputnica i onda ako to u njoj i nije rečeno, ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga navedenih u toj ispravi.
- Turistička uputnica je dokaz hotelijer uda je osoba koja tu uputnicu prezentira klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu, odnosno bilo kojeg ugovora temeljem kojeg je ona izdana.
- Na temelju turističke uputnice obračunavaju se uzajamna potraživanja između agencije i hotelijera. U turističkoj uputnici navedene su samo usluge, a ne i njihova cijena, a one se obračunavaju prema temeljnom ugovoru, odnosno cjeniku hotelijera.²⁵

²⁴ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 79.

²⁵ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 130.

Zakonodavac je samo odredio da je turistička uputnica pisana isprava, čime je odredio njezin oblik, ali što mora sadržavati neka isprava da bi se mogla smatrati turističkom uputnicom, prepušteno je praksi. Bitni sastojci turističke uputnice da bi se mogla smatrati turističkom uputnicom mora sadržavati najmanje:

1. Naziv izdavatelja, naručitelja, putničke agencije (trasanta)
2. Naziv davatelja usluga, ugostitelja (trasata), naznaku korisnika, putnika, gosta (remitenta)
3. Vrstu usluge (usluga noćenja, prijevoza), opseg i vrijeme korištenja usluga,
4. Broj, nadnevak i mjesto izdavanja
5. Potpis izdavatelja, naručitelja (trasanta).²⁶

Osim navedenih bitnih sastojaka turistička uputnica može sadržavati i nebitne sastojke, kao što je na primjer naznaka da je primljen predujam od korisnika, svota do koje je agencija voljna platiti usluge, naznaku predstavnika agencije na putu i sl.

Turistička uputnica nije vrijednosni papir jer i njoj nije uključeno pravo na uslugu, pa putnik koji ju je izgubio može svejedno dobiti ugovorene usluge ako na drugi način dokaže da na njih ima pravo, na primjer kopijom vaučera, telefonskim pozivom, rooming listom i sl.

2.10. Obveze ugostitelja

Ugostitelj u alotmanskom ugovoru ima sljedeće obveze²⁷:

- stavljanje na raspolaganje ugovorenih smještajnih kapaciteta,
- jednakog postupanja s gostima u davanju usluga,
- pridržavanja cijena,
- plaćanja provizije,
- obveza izvješćivanja putničke agencije o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora koja je, kao opća obveza, postala poslovnim običajem i uređena PUU-u.²⁸

²⁶ Ibid.

²⁷ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 130-131.

²⁸ Radolović, O., The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage, Journal of International Commercial Law and Technology (IAITL), Volumen 6, Issue 2, 2011, Hellerup, 2011, str. 96-107.

Ugostitelj preuzima čvrstu obvezu pružiti sve ugovorene usluge i njegov sadržaj ne može jednostrano mijenjati niti otkazati. To je razlog da svoje obveze ugostitelji nastoje isključiti ili smanjiti ili odgovornost prebaciti na agenciju posebnim klauzulama u ugovoru, za slučajeve da agencija ne ispuni svoje obveze, kao što su npr. neplaćanje predujma do određenog roka, propust agencije obavijestiti ugostitelja o opsegu korištenja kapaciteta, neplaćanje računa i sl.²⁹

Ugostitelj je za čitavo ugovorno razdoblje obvezan držati ugovorene kapacitete na raspolaganju putničkoj agenciji. Neizvjesnost popunjenja kapaciteta dovodi do toga da ugostitelji sklapaju ugovore o alotmanu s više agencija za iste smještajne kapacitete zbog mogućnosti da agencija neće poslati ugovoreni broj gostiju, ali na taj način dolazi do overbookinga ili prebukiranja. Zakonodavac je zabranio ugostiteljima ugovarati angažiranje kapaciteta s ostalim putničkim agencijama koji su već rezervirani na temelju postojećeg ugovora o alotmanu.³⁰

Ugostitelj koji nije ispunio obvezu stavljanja na korištenje ugovorenih smještajnih kapaciteta, odgovara agenciji za naknadu štete. Upućeni gost nema ugovor s ugostiteljem, već s agencijom, za usluge koje mu nisu pružene ili su smanjenog opsega, a navedene su u ugovoru, naknadu štete isplaćuje agencija, dok agencija ima pravo naplaćivanja naknade štete od ugostitelja.³¹

Provizija se određuje u određenom postotku od cijene obavljenih ugostiteljskih usluga. Ne ugovore li stranke visinu provizije, primjenjuje se trgovački običaj. Uobičajena provizija za odnose između domaće putničke agencije i hotelijera je 5% na cijenu usluge. Ako domaća putnička agencija radi za račun strane putničke agencije, tada je ta provizija domaćoj agenciji 3% na cijenu usluge, ne uračunavajući proviziju koju hotelijer plaća stranoj agenciji. Uobičajena provizija stranoj agenciji je 8% na cijenu usluge.³²

²⁹ Gorenc, V., Ugovor o hotelskim uslugama, alotmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu, Center za proučavanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988., str. 30.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

³² Gorenc, V., Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu), Pravo i porezi, Volumen 11, broj 8, Zagreb, 2002, str. 3-9.

2.11. Ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja

Pri povećanoj turističkoj potražnji posebice za određene objekte i područja, hotelijer je u položaju zahtijevati pojačanje obveze agencije u popunjenju njegovih kapaciteta. U takvim okolnostima stranke u ugovoru o alotmanu unose klauzulu, ako agencija ne ispuni svoju obvezu popunjavanja, obvezna je platiti ugostitelju naknadu za svaki neispunjeni ležaj i za njega vezane usluge, za svaki dan i za sve vrijeme trajanja ugovora. Naknada se dogovara u fiksnoj svoti npr. 70% od pune cijene koju bi gost platio. Ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja se još naziva i ugovor s posebnom obvezom agencije o popunjavanju svih angažiranih kapaciteta („puno za prazno“).³³

U slučaju da agencija pošalje obavijest o nemogućnosti popunjavanja, ta obavijest nema nikakva pravnog učinka, usprkos izvješćivanju agencija ostaje odgovorna za neispunjenje svoje obveze. To je ujedno i glavna razlike između ovog i običnog ugovora o alotmanu gdje agencija u običnom ugovoru „nastoji“ popuniti kapacitete i ima pravo ne snositi odgovornost ukoliko pravodobno obavijesti ugostitelja o tome da neće uspjeti popuniti kapacitete, dok pri ugovoru s jamstvom punjenja, agencija je obvezna popuniti kapacitete, a ako ne uspije, mora platiti naknadu štete.³⁴

³³ Gorenc, V., Ugovor o hotelskim uslugama, alotmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu, Center za proučavanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988., str. 34.

³⁴ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 82.

3. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

Prema ZOO-u, ugovorom o organiziranju putovanja treba smatrati svaki ugovor kojim se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane, a putnik se obvezuje platiti organizatoru putovanja neku ukupnu (paušalnu) cijenu. Organizator putovanja prigodom izrade svog organiziranog putovanja tuđim uslugama dodaje svoje i vještinu slaganja, povezivanja, koordiniranja i kombiniranja usluga, i tako kroz organizaciju stvara novo, koherentno jedinstvo: organizirano putovanje. Ugovor o organiziranom putovanju po svojem predmetu koji je skup usluga koje se sastoje od prijevoza, boravka i drugih usluga, razlikuje se od posredničkog ugovora o putovanju koji isto može imati za predmet pribavljanje više usluga, ali taj skup usluga nije na osnovi promišljenog plana u jedinstvenoj organiziranoj cjelini, već je zbir izoliranih usluga. Da bi putovanje moglo biti organizirano putovanje potrebno je postojanje najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza ili boravka, odnosno samog prijevoza i neke druge usluge koja je vezana za prijevoz ili boravak.³⁵

Organizator putovanja zaključuje ugovor s davaocima usluga u svoje ime i za svoj račun po pravilu znatno prije zaključenja ugovora o organiziranju putovanja koji obavlja s izravnim klijentima. Zbog toga organizator ima obveza putniku pribaviti skup usluga koja se može definirati kao djelatnost u kojoj se poduzimaju sve pravne i faktičke radnje koje su potrebne da bi skup usluga odnosno organizirano putovanje bilo pruženo putniku prema programu putovanja. Za pojam ugovora nema važnosti hoće li pojedine usluge organiziranog putovanja pružiti sam organizator ili davaoci usluga kojima je povjerena njihova provedba. Važno je zaključiti kako je skup usluga nedjeljiva cjelina koja se nalazi u samo jednom ugovornom odnosu sklopljenom između organizatora putovanja koji prodaje, i to je njegov proizvod, i putnika koji za paušalnu cijenu kupuje taj proizvod odnosno putovanje, a ne kupuje pojedinačno sve usluge od kojih je taj proizvod sačinjen.³⁶

³⁵ Gorenc, V. & Pešutić, A., Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 17-44.

³⁶ Gorenc, V. (2005): Trgovačko pravo-ugovori, Školska knjiga, Zagreb., str. 42-48.

3.1. Sklapanje ugovora

Putnik koji želi putovati uspostavlja svoje prve kontakte izravno s organizatorom putovanja ili s posrednikom putovanja koji mu daje prijedloge, savjete i obavijesti o putovanju koje može kupiti. Putniku se predaje brošura, prospekt ili katalog putovanja koji sadrži cijenu i opis usluga pojedinih putovanja i opće uvjete putovanja organizatora putovanja. Naše zakonodavstvo nalaže organizatoru putovanja obvezu predaje primjerka programa ili kataloga s točno specificiranim minimalnim sadržajem putniku, ali prije zaključenja ugovora, još tijekom pregovora. Ako se putnik odluči za odabrano putovanje, popunjava i potpisuje prijavu za putovanje u kojoj označava putovanje koje želi poduzeti, svoju adresu i izjavu da je upoznao opće uvjete putovanja. Prijaviti se može i usmeno, telefonom, e-poštom, ali i slanjem pisma, telegrama i sl. Ako ima raspoloživih mjesta, organizator putovanja će potvrditi prijavu i o tome će obavijestiti putnika ili posrednika putovanja. Prijam obavijesti je trenutak u kojem je zaključen ugovor o organiziranju putovanja. Na kraju, u roku određenom općim uvjetima (obično 40 dana prije početka putovanja) organizator putovanja predaje putniku putne dokumente (putne karte, turističke uputnice itd.).

Često u praksi putnik dobiva samo karton sudionika, a sva putna dokumentacija nalazi se kod turističkog pratitelja skupine. Prigodom sklapanja ugovora o putovanju organizator putovanja je obvezan izdati putniku pismenu potvrdu o putovanju. Njena svrha je dokaz o tome da je putovanje sklopljeno i saznanje sadržaja putovanja. Potvrda o putovanju zadovoljava potrebu za većom pravnom sigurnošću, a sastoji se od:

1. Mjesta i datuma izdavanja – mjesto izdavanja može biti naznačeno i sjedište poslovnice organizatora putovanja,
2. Oznake i adrese organizatora putovanja – podrazumijevaju se naziv tvrtke i mjesto u kojemu se nalazi organizator putovanja
3. Ime putnike
4. Mjesto i datum početka i završetka putovanja
5. Datumi boravka – važno ih je naglasiti budući da se organizirano putovanje odvija u etapama gdje se opisuje dan i mjesto u kojem će se boraviti
6. Nužnih podataka o prijevozu, boravku i drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom – podaci o prijevozu obuhvaćaju ponajprije prijevozno sredstvo koje može biti označeno generički (brod, zrakoplov, autobus i sl.) ili individualno (brod Liburnija), a zatim

i pravci kretanja. Isto tako vrijedi i za podatke o smještaju i sadržajima vezanim za boravak poput izleta.

7. Druge usluge – podrazumijevaju se sve usluge vezane za putovanje ili boravak (mjesto i vrijeme i vrsta pojedinih obroka, usputna zadržavanja i razgledavanja znamenitosti i sl.). Označavaju se samo ako su plaćeni unutar organiziranog putovanja.
8. Najmanji broj potrebnih putnika
9. Ukupna cijena za skup usluga predviđenih ugovorom
10. Uvjeti pod kojima putnik može tražiti raskid ugovora
11. Druge podatke za koje se smatra da je korisno da budu sadržani u potvrdi – mogu biti ime pratitelja, korespondenta koji treba putnicima u tijeku putovanja dati razne obavijesti i savjete (jesu li i koje su usluge uračunate u cijenu, plaćanje boravišne takse, sl.).³⁷

Ugovor o organiziranju putovanja je konsenzualni ugovor i potvrda o putovanju nema zakonski karakter, već je samo dokaz o postojanju putovanja. Potvrda o putovanju ima svoju važnost kao instrument putem kojega se putnik informira o kompleksnom sadržaju sklopljenog ugovora i ukoliko organizator putovanja ne izda potvrdu ili ako ju izda s netočnim podacima, biti će odgovoran putniku za štetu ako se dogodi.³⁸

3.2. Obveze organizatora putovanja

Osnovna i bitna obveza organizatora je organiziranje putovanja u skladu s ugovorom, propisima ZOO-a i dobrim običajima struke. Podrazumijeva se obavljanje niza međusobno nerazdvojno povezanih obveza koji su objedinjeni u programu putovanja. Raspored pružanja usluga i hodogram obveza bi trebao biti sinkroniziran i djelovati kao harmonična cjelina. Organizator sa ciljem pružanja što kvalitetnijeg putovanja pomno izabire pružatelje usluga koji će djelovati u njegovim putovanjima, a obično se to radi o iskusnim poduzetnicima s kojim su u ponovljenim poslovnim odnosima. Program putovanja osim što mora stručno zadovoljiti sve uvjete putovanja, naglasak je na zadovoljstvu putnika koji se mora osjećati ugodno i ispunjeno tijekom korištenja svih nametnutih usluga. Organizator putovanja je dužan poduzeti sve pravne i druge radnje kako bi se putovanje odvijalo bez zastoja. Putnicima i svojem osoblju, obično prije početka putovanja, predaje svu dokumentaciju koja omogućuje nesmetano pružanje i uporabu programom putovanja predviđenih usluga (vaučere, putne isprave i sl.).

³⁷ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 91.

³⁸ Gorenc, V. (2005): Trgovačko pravo-ugovori, Školska knjiga, Zagreb, str. 42-48.

U tijeku zaključivanja ugovora dužan je predati putniku program putovanja, a po zaključivanju ugovora, potvrdu o putovanju i potrebne obavijesti. Tijekom putovanja obavijesti pruža stručni vodič, što je od posebne važnosti za sigurnost putnika kod odvažnih putovanja (npr. safari i sl.). Odgovornost organizatora za štetu koju pretrpi putnik je u slučaju djelomičnog ili neobavljanja svojih obaveza. Primjeri ne potpunog obavljanja svojih obaveza organizatora putovanja mogu biti ne pribavljanje administrativne dozvole i vize za prijelaz granice vozačima autobusa, ne sinkroniziranost usluga u programu putovanja, odabir davatelja usluge koji nije bio solventan i osiguran pa za posljedicu se može dogoditi da se putnicima ne pruži usluga.³⁹

Osnovna obveza organizatora putovanja jest da se brine o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim poslovnim običajima. Briga organizatora putovanja dobiva sadržaj u konkretnom ugovornom odnosu. Organizator putovanja uvijek ima problem što ne može predvidjeti kako će putovanje teći s obzirom na broj usluga koje treba pružiti, broj mjesta ili zemalja koje se obilaze u kojima usluge nikada neće biti iste, itd. U pravilima profesije organizatora putovanja istaknuto je kako se mora učiniti i nemoguće da bi se pružila potpuna satisfakcija klijentima i uz to u svakoj prilici postupati s pažnjom i mnogo poštenja. Iz tog pravila proizlazi dužnost organizatora za otklanjanje mogućnosti dovođenja putnika u zabludu o vrijednosti i atraktivnosti predočenog putovanja.⁴⁰ Važnu ulogu u kvalitetnom izvršavanju putovanja ima vodič koji za svo vrijeme trajanja putovanja personalizira organizatora putovanja, a svojim radom skrbi o interesima putnika, ima smislu za organizaciju, održava koheziju skupine, dobre međuosobne odnose, poduzima mjere kod davaoca usluga kako bi usluge bile pružene prema programu putovanja i ostale mjere koje pridonose sigurnosti putnika i cjelokupnom tijeku putovanja. Organizator putovanja je dužan poštovati i čuvati tajnost svega što je saznao o putniku privatno; o osobi putnika, osobni podaci, zanimanje, prošlost, o prtljazi, mjesto i vrijeme putovanja, imena suputnika i sl. Navedene informacije smije proslijediti trećim osobama samo ako je dobio izričito odobrenje putnika ili na zahtjev ovlaštenoga državnog organa.⁴¹

³⁹ Gorenc, V. & Pešutić, A., Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 17-44.

⁴⁰ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 78

⁴¹ Gorenc, V. & Pešutić, A., Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 17-44.

3.3. Obveze putnika

Osnovna je obveza putnika da podmiri ugovorenu cijenu koja je uvijek unaprijed određena i u pravilu paušalna. Paušalna se cijena stvara uglavnom pomoću tri osnovne kalkulacijske stavke: cijene troškova i usluga organizatora putovanja; zbira cijena usluga davaoca usluga na osnovi minimalnog broja sudionika i iznosa uračunatog na ime dobiti organizatora putovanja koji se određuje paušalno ili u postotku od zbira cijena usluga.⁴²

Putnik je dužan na zahtjev organizatora pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja te isprave potrebne za prelazak preko granice.⁴³ Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima.⁴⁴ U pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, putnik mora obavijestiti o neispunjenju ili neurednom ispunjenju bilo koje usluge iz ugovora osobu koja je tu uslugu pružila, što je prije moguće, a organizatora putovanja u roku od 8 dana obavijestiti od dana završetka putovanja.

Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika organizator je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe⁴⁵

⁴² V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 100.

⁴³ Čl. 895. ZOO-a.

⁴⁴ Čl. 896. ZOO-a.

⁴⁵ Čl. 898. st. 1. ZOO-a.

3.4. Prestanak ugovora

Prestanak ugovora o organiziranom putovanju može se učiniti sporazumom strana, poništenjem i raskidom. Vremenska razdaljina sklapanja ugovora i njegova ispunjenja, neizvjesnost stanja davaoca usluga mogu donijeti putniku niz neočekivanih situaciju pri kojima ispunjenje ugovora postaje otežano ili gubi smisao. Primjerice davalac usluga može iznenadno ne biti u mogućnosti pružiti svoju uslugu, smanjenje kvalitete usluge, propast poduzeća i sl. što obeshrabruje putnika za sklapanje ugovora. Kako bi se putnik zaštitio od ovakvih i ostalih nepredvidivih događaja za koje on nije odgovoran i ne može utjecati, hrvatski zakonodavac priznaje ugovornu autonomiju koja označava laku raskidivost ugovora o organiziranju putovanja do koje može doći zbog putnikove inicijative ali i organizatora putovanja u svakom trenutku. Putnik može odustati od putovanja prije njegova početka, a za to ne postoje nikakve skrivene povrede obveza organizatora putovanja, dovoljno je da, i bez ikakvog obrazloženja, priopći organizatoru odustanak. Svakako, putnik je dužan obeštetiti organizatora putovanja koji su određeni ugovorom, navedeni su u potvrdi o putovanju ili općim uvjetima putovanja.⁴⁶

Ako je odustanak pravodoban, tj. priopćen do određenog ugovorenog roka prije početka putovanja, obeštećenje ne može prijeći visinu administrativnih troškova organizatora putovanja. U općim uvjetima organizatora taj rok iznosi 30-40 dana prije polaska. U suprotnom slučaju, gdje je priopćenje odustanka nepravodobno, tada organizator putovanja ima pravo na obeštećenje u visini ugovorenog postotka od paušalne cijene, s tim da je postotak utoliko veći što je rok u okviru kojega se putnik koristi pravom odustanka bliži danu početka putovanja. Ukoliko se otkáže putovanje nakon njegova početka, organizator ima pravo zadržati cijeli iznos ugovorene paušalne cijene.⁴⁷

Putnik može odustati od ugovora kada nastupe okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u trenutku sklapanja ugovora, bile opravdan razlog da ne sklopi ili pravovremeno otkáže ugovor ukoliko je već sklopljen. Na prethodno se odnose događaji poput smrt ili teška bolest bliskog srodnika, bolest, nesreća, službena spriječenost, šteta na imovini putnika nastala uslijed požara, elementarne nepogode, prometne nesreće, nesposobnost ispunjena novonastalih uvjeta putovanja u određene destinacije (cijepljenje) itd. Radi se o opravdanom odustanku od ugovora, organizatoru putovanja pripada samo obeštećenje u visini učinjenih troškova koji ovise o tome je li odustanak priopćen prije ili u tijeku putovanja.

⁴⁶ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 75.

⁴⁷ Ibid.

Putnik može odustati od ugovora i bez obveze naknade štete organizatoru putovanja ako povećanje paušalne cijene nakon zaključenja ugovora prelazi ugovorenu cijenu za 10%. U slučaju izmjene programa putovanja od strane organizatora putovanja, a te izmjene su bitne i učinjene bez opravdanog razloga i nisu uzrokovane izvanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvidjeti, također putnik nije obvezan naknaditi štetu organizatoru.

Pri određivanju što je to bitna izmjena u programu putovanja ovisi o svrsi zbog koje je sklopljen ugovor, primjerice studijsko putovanje koje u sebi sadrži obilazak muzeja i znanstvenih institucija, ako se taj dio putovanja izostavlja, svakako se smatra kako je to bitna izmjena u programu, te pri odustanku putnika tog putovanja, ne bi morali platiti odštetu organizatoru putovanja.⁴⁸

Od ugovora o organiziranju putovanja može odustati i organizator putovanja. Ovlašten je u slučaju da ne prikupi minimalan broj putnika, te priopćenje o tome mora poslati putniku najkasnije pet dana prije dana određenog za početak putovanja. Organizator putovanja je dužan vratiti putniku sve što je od njega primio tj. paušalnu cijenu, ali ga nije dužan obešteti.

Organizator putovanja može odustati od ugovora prije i nakon početka putovanja, ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti i uzeti u obzir pri sklapanju ugovora. Takvi događaji mogu biti: nagli i osjetni skok deviznog tečaja, unutrašnji nemiri, štrajkovi, epidemije, elementarne katastrofe, zakašnjela obavijest davaoca usluga da nije u stanju pružati svoju uslugu. Dovoljno je da je ispunjenje ugovora samo otežano, ali i moguće, svejedno organizator ima pravo odustati.

Kada organizator odustane od ugovora u tijeku putovanja, ne duguje putniku prouzrokovanu štetu, ali stječe pravo na pravičnu naknadu za već pružene ugovorene usluge. Pravična je naknada ako se prigodom njezina utvrđenja imaju na umu interesi obje ugovornih strana, što znači da bude srazmjerna vrijednost već pruženih usluga koje su postojale u trenutku sklapanja ugovora. Pri tome, organizator je dužan poduzeti s pažnjom dobrog organizatora putovanja sve mjere koje su nužne za zaštitu interesa putnika (npr. brinuti se za njegov smještaj i vraćanje u mjesto početka putovanja).⁴⁹

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 95.

4. POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU

Posrednički ugovor o putovanju jest ugovor kojim se putnička agencija obvezuje da će pribaviti putniku, za određenu cijenu u njegovo ime i za njegov račun, bilo organizirano putovanje, bilo jednu ili više odvojenih usluga koje omogućuju da se ostvari određeno putovanje ili boravak.

Putnik koji planira svoje putovanje polazi od pretpostavke da će moći realizirati put bez poteškoća i prepreka do kojih obično dođe pri započinjanju korespodencije s prijevoznicima, hotelijerima ili drugim davaocima usluga koje ne poznaje, a o njihovom poslovanju informacije jedino može dobiti preko interneta, ako ih je moguće pronaći. Kako putnik ne bi trošio svoje vrijeme organizacijom putovanja obraća se putničkoj agenciji od koje dobiva informacije i savjete. Putnik u svojoj suradnji s putničkom agencijom odabire hoće li agenciji prepustiti veći ili manju inicijativu: odrediti prijevozno sredstvo, naznačiti hotel u kojemu želi boraviti, a svoje želje izražava u oblicima „najbrže ili najjeftinije sredstvo prijevoza“, „najkomfortniji hotel“, „soba s pogledom na more, „pribavite mi sve potrebne isprave i sredstva plaćanja“.

Nakon zadobivenog upita i želja putnika, agencija se obraća hotelijeru, prijevozniku, vodiču i ostalim davaocima usluga koji pružaju tražene usluge. Tada putnička agencija od sklapanja ugovora sa više pojedinačnih davaoca usluga stvara nešto novo objedinjavajući složenu cjelinu organiziranog putovanja. Kako bi putnik koji će u budućnosti koristiti usluge davaoca usluga s kojima je agencija sklopila ugovor, dobiva putne karte ili turističku uputnicu kojom se koristi kako bi se dobila usluga i predstavlja dokument koji obvezuje davaoca usluge postupati prema ugovoru sklopljenim s putničkom agencijom. Pravno, time je između putnika i putničke agencije zaključen posrednički ugovor o putovanju.⁵⁰

4.1. Obveze posrednika putovanja

Osnovne obveze posrednika putovanja jesu:

1. skrbiti o pravima i interesima putnika,
2. obveza ispunjenja pravnog posla i
3. obveza polaganja računa

⁵⁰ Gorenc, V. (2005): Trgovačko pravo-ugovori, Školska knjiga, Zagreb., str. 64.

4.1.1. Obveza skrbiti o pravima i interesima putnika

Zaključujući s posrednikom putovanja posrednički ugovor o putovanju, putnik je polazio od činjenice da taj posrednik ima pouzdane informacije i znanja, sposobnosti i mogućnosti pomoću kojih će, preuzimajući pravne poslove s davateljima usluga, njegovo putovanje ili boravak ispuniti želje i očekivanja. Time što je dao nalog posredniku putovanja i njemu ovlast za zastupanje, putnik se je potpuno povjerio i prepustio profesionalcu kojega je slobodno izabrao. Posrednik putovanja je dužan voditi brigu o interesima putnika brigom i pažnjom „dobrog posrednika putovanja“ i „činiti i nemoguće“ kako bi pružio najviše moguće zadovoljstvo. Vrijednost i sposobnost posrednika putovanja najviše dolazi do izražaja u slučajevima kada je putnik nejasan i neprecizan u izražavanju svojih želja jer tada posrednik ima priliku preuzeti ulogu informatora i brižnog savjetnika što mu daje određenu slobodu u poduzimanju pravnih poslova odnosno odabira davaoca usluga.⁵¹

4.1.2. Obveza ispunjenja pravnog posla

Posredničkim ugovorom o putovanju putnik ovlašćuje posrednika putovanja da mu pribavi određene pojedinačne usluge koje omogućuju putovanje ili boravak u ime i za račun putnika. Vrste tih pravnih poslova, koje će proizvoditi pravne učinke samo prema putniku mogu biti vrlo različite, što će ovisiti o vrsti usluge koju putnik traži. Posrednik putovanja je dužan obaviti povjereni posao prema pravilima struke što podrazumijeva potpunu zaštitu interesa putnika. Posrednik je dužan pridržavati se dobivenih uputa putnika koje se obično odnose na vrste smještaja, prijevoza, mjesto i vrijeme korištenje usluga i sl. Posrednik putovanja kao iskusan sudionik na turističkom tržištu, dužan je skrenuti pozornost putniku ukoliko postoji određena želja za vrstom ili načinom izvođenja usluge koja nije u interesu putnika, iako je on uvjeren da jest. U obveze posrednika putovanja ulaze i radnje koje nisu spomenute u ugovoru, a odnose se na akcesorne radnje koje su obvezne prilikom stvaranja putovanja za putnika, primjerice posrednik putovanja koji je ovlašten pribaviti putniku smještaj u hotelu, po zaključenju ugovora na osnovi zatražene i potvrđene rezervacije, biti ovlašten i da uplati akontaciju ugostitelju.⁵²

51 V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 57.

52 Klarić, P., Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 381-400.

4.2. Obveze putnika

Osnovne obveze putnika u posredničkom ugovoru o putovanju jesu:

- obveza suradnje s posrednikom putovanja,
- obveza snošenja troškova posrednika putovanja i
- obveza isplate nagrade.

4.2.1. Obveza suradnje s posrednikom putovanja

Obvezni odnos koji nastaje iz posredničkog ugovora o putovanju polazi od međusobnog povjerenja i suradnje što je neophodno za postizanje svrhe ugovora. Kako bi putnik mogao ostvariti suradnju obavezan je dostaviti sve istinite i potrebne osobne i druge podatke za pribavljanje prijevoznih karata, rezervacija smještaja i isprava za prijelaz granice. Ako putnik ne pruži podatke u roku ili pruži neistinite podatke, snosi rizik neispunjenja obveza posrednika putovanja, a posljedično će dugovati posredniku naknadu štete.

Putnik se mora brinuti da njegove isprave i prtljaga udovoljavaju svim zahtjevima administrativnih propisa države (sanitarni, carinski, monetarni i sl.). Ako ne odgovori na zahtjeve propisa, sam snosi rizik štete i dužan je nadoknaditi prouzrokovanu štetu posredniku putovanja.⁵³

4.2.2. Obveza snošenja troškova posrednika putovanja

Putnik ponajprije plaća uslugu „dobrog posrednika putovanja“ od kuda proizlazi obveza plaćanja posredniku potrebnog za zaključenje povjerenog posla. Za nabavu putne karte kod prijevoznika putnik je dužan predati novac za ukupnu cijenu ili avans za rezervaciju smještaja kada to ugostitelj traži.

Putnik je dužan snositi sve troškove koji nastaju posredniku putovanja oko obavljanja povjerenoga pravnog posla, tzv. „troškove dosjea“ u koje obično ulaze troškovi korespondencije, telefona i sl. Takve troškove je putnik dužan snositi i kada izostane željeni rezultat.⁵⁴

53 V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 60

54 Klarić, P., Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 381-400.

4.2.3. Obveza isplate nagrade

Posredniku pripada naknada za obavljene poslove, odnosno za upotrijebljeno profesionalno znanje i njegov rezultat koji je nastao od zaključenja ugovora s raznim davaocima usluga u ime i za račun putnika. Naknada i njezina visina određena je ugovorom, tarifom posrednika putovanja ili trgovačkim običajima.

U poslovnoj praksi u širokoj je primjeni poslovni običaj po kome se posrednik putovanja ne nagrađuje neposredno od strane putnika, već od strane davaoca usluga u obliku postotka od vrijednosti usluga (provizija) koje su predmet ugovora zaključenog u ime i za račun putnika. Time se postiže da za putnika usluga smještaja ili prijevoza ima istu cijenu kao i kada bi se izravno obratio davaocu usluga.⁵⁵

⁵⁵ Klarić, P., Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, ISSN 0350-2058, Zagreb, 2006, str. 381-400.

5. UGOVOR O UGOSTITELJSKOJ OSTAVI

Ugostiteljska ostava je vrsta ugovora o ostavi uređena Zakonom o obveznim odnosima gdje se uređuje odgovornost ugostitelja za stvari gosta. „Kod ugovora o ugostiteljskim uslugama, u smislu Posebnih uzanci u ugostiteljstvu 2, ugostitelj je obvezan čuvati stvari (kao kod odnosnih ugovora), te zbog sigurnosti gosta koji se nalazi u stranom ambijentu i zbog njegova povjerenja u ugostitelja, obvezu čuvanja njegovih stvari zakonodavstva izričito predviđaju, i to obično u sklopu ugovora o ostavi, kao posebnu vrstu pod nazivom ugostiteljska ostava. Naš je zakonodavac također prihvatio takav način uređenja odgovornosti ugostitelja za stvari gosta, pa je Zakon o obveznim odnosima u sklopu ugovora o ostavi (glava XVI., Odjeljak 1., čl. 712. - 723.) posebno obradio ugostiteljsku ostavu (Odjeljak 2., čl. 724. - 729.), a pod nazivom "Odgovornost ugostitelja za stvari gosta" tu materiju kod nas uređuju i Posebne uzance u ugostiteljstvu (48. - 54. i 115. - 117.).“⁵⁶

Ugostiteljska poduzeća i drugi ugostitelji smatraju se ostavoprimateljima glede stvari koje su gosti donijeli i odgovaraju za njihov nestanak ili oštećenje najviše do određene svote koju određuje Vlada Republike Hrvatske. Ugostitelj se može osloboditi odgovornosti, samo ako su stvari oštećene zbog „okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, uzroka u samoj stvari, ponašanja gosta ili osoba koje ga posjećuju“. ⁵⁷

5.1. Subjekti i objekti odgovornosti

Prema ZOO-u odgovorne osobe su ugostiteljsko poduzeće i drugi ugostitelji. Ugostiteljem se smatra organizacija, radnja ili pojedinac koji prima goste na noćenje, dok su ostali ugostitelji koji se bave točenjem pića i napitaka i posluživanje hrane isključeni od ove odgovornosti.

Da bi ugostitelj bio odgovoran, potrebno je da se dogodi nestanak ili oštećenje donijetih stvari gosta. Ugostitelj ima dva režima odgovornosti gdje odgovara za „donijete stvari“ i za stvari „predane na čuvanje. Odgovornost ugostitelja za donijete stvari je ograničena, dok je za predane stvari neograničena. Odgovornost za donijete stvari prati svaki ugovor o hotelskim uslugama, dok za predane stvari tek i ako budu stvari uručene ugostitelju. Odgovornost za donijete stvari može biti angažirana već njihovim unošenjem u ugostiteljski objekt, a za predane tek nakon uručivanja ugostitelju. Donijete stvari donose ugostitelju obvezu čuvanja i nadzora, a njezina povreda razrješava se naknadom štete. Predajom stvari ugostitelj preuzima obvezu prijama

⁵⁶ Časopis: Pravo i porezi - 1.2003. str. 11

⁵⁷ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 81.

stvari, čuvanja i vraćanja u prvobitnom stanju na zahtjev gosta, a ako se oštete ili nestanu, duguje naknadu štete.⁵⁸

5.2. Odgovornost i njezino isključenje

Ugostitelj ima položaj ostavoprimca, koji za razliku od običnog ostavoprimca, nema stvari gosta u neposrednom posjedu, zbog čega obveza čuvanja podrazumijeva poduzimanje mjera kontrole i nadzora u ugostiteljskom objektu kako bi se izbjegle štete nad gostovim donijetim stvarima. Pažnjom dobrog ugostitelja ili dobrog domaćina ugostitelj mora poduzeti neophodne mjere potrebne da se spriječi gubitak ili oštećenje stvari gosta, što je i cilj ugostiteljske ostave.

Treba naglasiti kako se ugostitelj može osloboditi odgovornosti, ali kada dokaže da je propast ili oštećenje stvari prouzročeno događajem koji se nikakvim mjerama ili sredstvima nije moglo izbjeći ili otkloniti. Ugostitelj može biti odgovoran za štete prouzrokovane događajima izvan njegove kontrole koje nadilaze pozornost dobrog ugostitelja, ali koje su se dogodile unutar njegove gospodarsko – pravne sfere, primjerice: šteta prouzrokovana pucanjem vodovodne cijevi, požar izazvan kvarom električnih instalacija, krađa od strane drugog gosta, osobe koje ulaze u ugostiteljski objekt, dok neće biti odgovoran u slučajevima poput požara ili poplavama koji je obuhvatio ugostiteljski objekt vanjskim utjecajima, pljačka izazvana terorističkim napadom ili ratnim događajem.⁵⁹

Ugostitelj ima pravo odbiti primiti stvari na čuvanje, a može biti opravdano ili neopravdano odbijanje.⁶⁰ Opravdano odbijanje je kada ugostitelj ne želi primiti stvari jer ne raspolaže prikladnim prostorijama za njihovo smještanje ili ako čuvanje prelazi njegove mogućnosti iz kakvog drugog uzroka. O tome procjenjuje ugostitelj pojedinačno, je li sposoban primiti određenu stvar na čuvanje. Prema posebnim propisima svi ugostitelji koji primaju goste na noćenje, moraju imati osigurano čuvanje stvari od vrijednosti, a hoteli sefove za čuvanje vrijednosti. Ako gost zatraži od ugostitelja u hotelu da primi na čuvanje veću svotu novca, drago kamenje ili nakit veće vrijednosti, a ugostitelj to odbije primiti, takvo odbijanje predstavlja neopravdano odbijanje.⁶¹

⁵⁸ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999. str. 92.

⁵⁹ V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 93.

⁶⁰ Radolović, O., Hotel Guest's Liability for Non-Payment of Hotel Services in Comparative Law, WASET: Academic Science Research, Issue 66, June 2010, Paris, 2010, str. 430-438.

⁶¹ Gorenc, V., Ugovor o ugostiteljskoj ostavi, Pravo i porezi, Volumen 12, broj 1, ISSN 1331-2235, Zagreb, 2003, str. 11-18.

6. ZAKLJUČAK

Hrvatsko pravo u turizmu poznaje četiri "imenovana" ugovora koja su uređena nacionalnim zakonodavstvom u ZOO-u: alotmanski ugovor (1), ugovor o organiziranju putovanja (2), posrednički ugovor o putovanju (3) i ugovor o ugostiteljskoj ostavi (4).

Alotmanskim ugovorom ugostitelj se obvezuje tijekom određenog ugovorenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu naknadu (proviziju), a agencija se obvezuje nastojati popuniti ugovorene kapacitete ili izvijestiti ugostitelja u utvrđenim rokovima da to ne može učiniti, te ugostitelju platiti cijenu pruženih usluga. Ugovor je kojim se putničke agencije i vlasnici ugostiteljskih smještaja najviše koriste, te detaljni prikaz u radu je objasnio važnost poznavanja takvog ugovora.

Ugovorom o organiziranju putovanja prema ZOO-u treba smatrati svaki ugovor kojim se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane, a putnik se obvezuje platiti organizatoru putovanja neku ukupnu (paušalnu) cijenu.

Posrednički ugovor o putovanju jest ugovor kojim se putnička agencija obvezuje da će pribaviti putniku, za određenu cijenu u njegovo ime i za njegov račun, bilo organizirano putovanje, bilo jednu ili više odvojenih usluga koje omogućuju da se ostvari određeno putovanje ili boravak. Ugovor je važan u poslovanju turističkih agencija i turoperatora koji se koristi pri prodaji turističkog putovanja fizičkim osobama odnosno relacija pravna – fizička osoba sa svrhom postizanja sigurnosti i predviđanja turističkog putovanja.

Ugostiteljska ostava je vrsta ugovora o ostavi uređena Zakonom o obveznim odnosima gdje se uređuje odgovornost ugostitelja za stvari gosta. Ugostiteljska poduzeća i drugi ugostitelji smatraju se ostavoprimatejima glede stvari koje su gosti donijeli i odgovaraju za njihov nestanak ili oštećenje najviše do određene svote koju određuje Vlada Republike Hrvatske. Ugovor koji štiti korisnike usluga ugostiteljskih smještajnih objekata kako bi se stvari u posjedu fizičkih osoba odnosno turista zbrinule, te postojalo rješenje u slučaju oštećenja ili gubitka.

I dalje je nejasno zašto ZOO Republike Hrvatske uređuje samo ova 4 ugovora a ne i glavnije ugovore u turizmu - izravni i agencijski ugovor o hotelskim uslugama. No, dokle god hrvatski zakonodavac ne unese u ZOO ugovore uređene u PUU, izvrsno je da postoji mjesto (barem u običajnom pravu) koje uređuje sadržaj tih ugovora.

Inače, PUU ne bi trebale uređivati sadržaje ugovora (to bi moralo biti regulirano ZOO-om) već samo primjenu tih ugovora u praksi (ugostiteljstva i turizma).

Razrješavanje sporova za imenovane ugovore u turizmu prema ZOO prepušteno je općinskim sudovima, županijskim sudovima u drugom stupnju i Vrhovnom sudu Republike Hrvatske. Na taj način se karike u lancu turističke ponude osiguravaju kako bi turisti mogli nesmetano kupovati usluge i proizvode, te davatelji usluga i proizvoda mogli provoditi svoje poslovanje.

Velik broj turista odlučuje se na putovanja putem posrednika što garantira isprobanu kvalitetu usluge i proizvoda, te dobru organizaciju vremena i aktivnosti tijekom boravka na putovanju. Imajući na umu širinu turističke ponude posrednika i davatelja usluga u turizmu, opisani ugovori u radu predstavljaju pravnu stvarnost i temelj iz kojega se afirmiraju usluge i proizvodi koje poduzeća nude. Poznavanje imenovanih ugovora u turizmu prema ZOO je ključno za razumijevanje jednog od najvažnijih procesa u turizmu, a to je ponuda i prodaja turističkog smještaja. Navedeni ugovori se konstantno upotrebljavaju pri sklapanju spomenutih poslova, što ujedno daje uvid u načine poslovanja takvih poduzeća u turizmu.

PRILOZI

1. Primjerak ugovora o alotmanu



APARTMANI MEDENA d.d.

ZA UGOSTITELJSTVO I TURIZAM – Hrvatskih žrtava 187, Seget Donji, 21220 Trogir – CROATIA

Centrala: ++385 21 800 000; Recepcija: ++385 21 800 022; Prodaja: ++385 21 880 017, 880 556; Fax: ++385 21 880 024
 E-mail: sales@apartmani-medena.hr web: www.apartmani-medena.hr
 Žiro račun: 2330003-1100056679 kod S.G. - Splitska banka d.d., Split Šifra djelatnosti: 55100 Matični broj: 0302309 OIB: 46742627095
 Devizni račun: S.G. - Splitska banka d.d., Split; broj: 200002920002 ; swif: SOGEHR22; IBAN: HR67 23300031100056679; VAT: HR46742627095

APARTMANI MEDENA (u daljnjem tekstu: APP MEDENA) koje zastupa Joško Mikin, direktor i KOMPAS ZAGREB d.d., Teslina 12, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Agencija - OIB:92104669091) koju zastupa Ivan Pukšar, direktor u svoje ime i za račun pool tržišta i ALBA TRAVEL, Italija zaključili su dana 28.10.2013.g. sljedeći

UGOVOR O ALOTMANU br. 07/A/14.

1. APP MEDENA stavlja u raspolaganje AGENCIJI alotman u APP MEDENA po uvjetima određenim ovim ugovorom za period od **05.04.2014. do 31.10.2014.** kapacitet od **14 app.** po cijeni i specifikaciji iz tabele

2. OPIS APARTMANA										CIJENE PO SEZONAMA u EUR						
Broj app	Tip app	Tid	Kuh	WC	Balne	Terasa	Mors	Klima	SAT/TV	VRSTA USLUGE	CIJENE PO SEZONAMA u EUR					
											I	II	III	IV	V	VI
											05.04.-19.04. 04.10.-31.10.	19.04.-17.05. 13.09.-04.10.	17.05.-21.06. 30.08.-13.09.	21.06.-05.07. 23.08.-30.08.	05.07.-12.07. 16.08.-23.08.	12.07.-16.08.
5	A2+1		+	+		+	+	+	+	najam	22,50	28,00	34,50	47,00	56,00	64,50
5	B4+1		+	+	+		+	+	+	najam	31,00	37,50	51,00	64,50	75,50	86,00
2	A2+1 renovirani	+	+	+		+	+	+	+	najam	33,00	43,50	52,50	69,50	82,50	95,00
2	B4+1 renovirani	+	+	+		+	+	+	+	najam	44,50	54,50	71,50	92,50	107,00	121,00
ROKOVI NAJAVE (dana prije dolaska)											7	7	10	14	14	21

3. U cijenu uključeno: boravišna pristojba, klimatizacija, SAT TV, utrošak struje i vode, animacija

4. Ostali uvjeti:

Doplata za:

- Doručak - **8,00 EUR**
- Polupansion - **16 EUR** (djeca do 3 godine - gratis; djeca od 3-10 godina - 50% od cijene; djeca od 10-12 godina - 30%)
- Najam dječjeg krevetića: sezone: **I, II** - gratis, **III, IV, V, VI** - **6 EUR** dnevno
- Kućni ljubimci (do 7 kg): - **7 EUR** dnevno
- minimum stay: - boravak kraći od 3 dana - bez doplate u pred i po sezoni do 07.06. i od 13.09.2014.
 - boravak kraći od 7 dana - bez doplate u pred i po sezoni od 07.06.- 21.06. i od 06.09.-13.09.2014.
 - nadoplata za boravak ispod minimum staya u navedenim periodima - 10%
 - u ostalim periodima 7 dana, nadoplata za boravak ispod minimum staya - 20%
- dolasci: - svaki dan kroz cijelu sezonu

Posebne akcije (odnose se samo na najam apartmana):

- 21=18 za sve dolaske od 05.04. do uključujući 17.05. i od 13.09. do uključujući 04.10.2014.
- 14=12 za sve dolaske od 05.04. do uključujući 24.05. i od 13.09. do uključujući 11.10.2014.
- 7=6 za sve dolaske od 05.04. do uključujući 07.06. i od 13.09. do uključujući 24.10.2014.

- rani booking: - za rezervacije napravljene do 30.04.2013. - 10% popusta
 plaćanje za rani booking: - za rezervacije napravljene do 31.01.2013. - 100% iznosa plativo do 15.02.2013.
 - za rezervacije napravljene od 01.02.-30.04.2013. - 100% iznosa plativo do 15.05.2013.

Rani booking isključuje sve ostale akcije i pouste i odnosi se samo na najam app i boravke od 7 i više dana

Da bi se priznala akcija moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

akcija mora biti objavljena u brošuri i naznačena na voucherima/rooming listama

UKOLIKO AGENCIJA NE BUDE ISPUNILA OBA UVJETA NEĆE SE PRIZNATI AKCIJSKA CIJENA

5. Mijenjanje posteljine i generalno čišćenje - 1 x tjedno; ručnika i kuhinjskih krpa 2 x tjedno, toalet papir, sapun, samo prilikom dolaska; ulazak u apartman na dan dolaska od 14 sati, odlazak iz apartmana na dan odlaska do 10 sati.

Uvjeti ugovora o alotmanu na poledini sastavni su dio ovog ugovora

Za APARTMANI MEDENA:

Joško Mikin, direktor



AGENCIJA:
KOMPAS ZAGREB d.d.
 (turistička agencija)
 ZAGREB, MURTELJA 4, HRVATSKA 23.10.2013

OPĆI UVJETI UGOVORA O ALOTMANU

DOSTAVA REZERVACIJA

AGENCIJA se obvezuje APP MEDENA dostavljati podatke o stanju prodaje po dinamici dolaska za čitav alotmanski period i to najmanje svakih 15 dana počevši sa stanjem od 01.02.2014.g. APP MEDENA imaju pravo raskinuti ugovor za cijeli ili dio ugovorenog kapaciteta koji prema obavijesti o stanju prodaje na dan 15.04.2014. nije prodan kao i u slučaju ne dostavljanja podataka o stanju prodaje od strane AGENCIJE.

Ugovor prestaje vrijediti kad AGENCIJA primi pismenu obavijest od APP MEDENA o raskidu ugovora.

ROKOVI NAJAVA

AGENCIJA je dužna dostaviti obavijest o dolasku gostiju (rooming liste) u slijedećim rokovima:

- 7 dana prije dolaska za prvu (I) i drugu (II) sezonu
- 10 dana prije dolaska za treću (III) sezonu
- 14 dana prije dolaska za četvrtu (IV) i petu (V) sezonu
- 21 dan prije dolaska za šestu (VI) sezonu.

Kapacitetima predviđenim ugovorom za koje AGENCIJA nije dostavila najave u rokovima navedenim u prethodnom stavku APP MEDENA slobodno raspoloživi i nemaju nikakvih obveza prema AGENCIJI.

NAKON ISTEKA ROKA NAJAVE ILI U SLUČAJU STOP BOOKINGA NEĆE SE PRIHVATITI NIKAKVE PROMJENE KOJE ODSTUPAJU OD NAJAVLJENE REZERVACIJE (IME I SLIČNO).

STORNO ODŠTETA

AGENCIJA se obvezuje APP MEDENA obavijestiti o otkazu rezervacije unutar rokova najave. Ukoliko storno rezervacije uslijedi po isteku rokova najave storno troškovi se obračunavaju po ugovorenoj cijeni i slijedećoj specifikaciji:

- od 21 do 14 dana prije najavljenog početka usluge - 20%
- od 14 do 7 dana prije najavljenog početka usluge - 40%
- od 7 do 0 dana prije najavljenog početka usluge - 60%
- na sam dan početka korištenja usluge ili no show (nedolazak gosta unatoč prethodnoj najavi) - 100%

PRIJEVREMENI ODLAZAK

AGENCIJA ima pravo na povrat sredstava za uplaćene, a neiskorištene usluge za goste koji su prekinuli korištenje usluga zbog bolesti ili smrti u porodici uz pismeni dokaz.

PLAĆANJE USLUGA

AGENCIJA se obvezuje uplatiti akontaciju u iznosu od _____ po apartmanu najkasnije do _____.

U slučaju neplaćanja APP MEDENA imaju pravo raskinuti ugovor za cijeli ili dio ugovorenog kapaciteta.

AGENCIJA je dužna platiti ispostavljene račune u roku od 14 dana od datuma ispostavljanja i to bankovnom swift doznakom na devizni račun APP MEDENA kod Societe General - Splitska banka d.d., Split na broj: 20000292002, SWIFT: SOGEHR22, IBAN: HR6723300031100056679; PDV ID.Br. (VAT): HR46742627095 ili za kunske uplate na žiro račun broj: 2330003-110005667 kod Societe General - Splitska banka d.d., Split.

U slučaju zakašnjenja u plaćanju AGENCIJA je dužna platiti 12% zatezne kamate. U gore navedenom roku AGENCIJA je obvezna podmiriti neosporivi dio računa, a na sporni dio računa poslati pismene primjedbe s obrazloženjima. AGENCIJA se obvezuje APP MEDENA u cijelosti podmiriti njene fakture, bez obzira da li će svoje potraživanje od svog klijenta naplatiti ili ne.

REKLAMACIJA

Za eventualna odstupanja u korištenju usluga od naznačenih na voucheru recepcija će gostu izdati potvrdu. Ukoliko gost ima primjedbi na ugovorene i korištene usluge dužan je osobno ili preko predstavnika AGENCIJE odmah obavijestiti recepciju (svakako prije odlaska). Naknadne reklamacije će APP MEDENA uzeti u razmatranje samo ako su dostavljene u pismenom obliku u roku od 15 dana od zadnje usluge i ako je u reklamaciji obaviještena recepcija kako je to određeno u prethodnom stavku ovog članka.

OPĆA PRAVILA I UZANCE

Stranke su sporazumne da se na njihov ugovoreni odnos primjenjuju posebne uzance u ugostiteljstvu RH kao i Međunarodna konvencija, ukoliko nisu u suprotnosti s ovim ugovorom.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Svaki spor koji nastaje između stranaka iste će pokušati riješiti mirnim putem. U protivnom spor će riješiti nadležni sud.

IX.

Ugovor o alotmanu sastavljen je u 2 (dva) primjerka od kojih svaka strana zadržava 1 (jedan) primjerak.

2. Voucher

kompas.hr

KOMPAS ZAGREB d.d., turistička agencija, Ede Murića 4, Hrvatska, 10000 Zagreb | T: +385 (1) 4662 500 | F: +385 (1) 4611 414 | kompas@kompas.hr
ID: HR-AB-01-000158822 | OIB: 72104669091

Voucher br. 142394

Šifra: 220000/002014/0001, Veza: 142394

Hotel Park **, Lovran**
Adresa: M.Tita 60
TeL: 00385 51 706 203, 208
Usluga: **1/2 soba standard polupansion**
Prva usluga: **01.06.2014 - večera, Zadnja usluga: 02.06.2014 - doručak**
Broj osoba: **2**

Ime i prezime, doplata	Datum rod.
1. Milić Hrvoje Boravišna pristojba	
2. Stanić Ivana Boravišna pristojba	

Voucher vrijedi za navedene usluge. Troškove za svako odstupanje od navedene usluge kao i troškove uzrokovane pogrešnim navođenjem podataka snose gosti na licu mjesta.

Izvor: Turistička agencija Kompas Zagreb d.d.

3. Rooming lista

Agent: APARTMANI MEDENA D.D.

Trogir

Apartmansko naselje Medena ***

24.07.2014 - 01.08.2014

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 4

UG 148035

1. ŠEBIJAN FRANJO
2. ŠEBIJAN IVANKA
3. ŠEBIJAN INES (18.04.1998)
4. ŠEBIJAN SARA (19.08.2000)

Napomena za agenta: Amex kartice

26.07.2014 - 02.08.2014

1/2+1 apartman renovirani "A" - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 148361

1. SPAJČ VLADO (24.06.1982)
2. SPAJČ PETAR (21.08.2001)
3. SPAJČ IVANA (27.03.1980)

Napomena za agenta: Uvšteni,
interesira me period od 26.07.2014 do 02.08.2014.
Pozdrav Ani Župenić i cijeloj ekipi od vjernog klijenta Vlade Spejč

03.08.2014 - 17.08.2014

1/2+1 apartman renovirani "A" - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 142710

1. BLUMENSCHNEIN IVANA (26.12.1980)
2. GOLMAJER-VLAHOVIĆ IRMA (05.02.1956)
3. BLUMENSCHNEIN VID (09.11.2013)

05.08.2014 - 12.08.2014

1/2+1 apartman A standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 139668

1. GREGL SHEILA (23.01.1976)
2. GREGL HRVOJE (29.04.1977)
3. GREGL LUCIJA (04.05.2006)

First minute 10.00 %

Napomena za agenta: zamolbe: apartman u prizemlju

09.08.2014 - 16.08.2014

1/2+1 apartman A standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 2

UG 147507

1. PARNANZONE DANILO
2. DI MARTINO ANNALISA

Offerta speciale 7+6 14.00 %

Agent: APARTMANI MEDENA D.D.

Trogir

Apartmaneko naselje Medena ***

09.08.2014 - 10.08.2014

1/2+1 apartman renovirani "A" - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 135969

1. KVAS VEDRANA
 2. TOMICA MARINA (26.04.1990)
 3. KVAS MATIJA (25.10.2006)
-

First minute 10.00 %

Napomena za agenta: VAŽNA NAPOMENA: dijete Matija je u invalidskim kolicima

12.08.2014 - 22.08.2014

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 4

UG 133100

1. NAPOLITANO F
 2. LETTIERI R
 3. CICCONE F
 4. LETTIERI R
-

First minute 10.00 %

14.08.2014 - 17.08.2014

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 4

UG 147605

1. KOLESARIĆ IVANA
 2. KOLESARIĆ SINIŠA
 3. LUKAČIN ANA
 4. LUKAČIN MARIO
-

17.08.2014 - 24.08.2014

1/2+1 apartman A standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 2

UG 147154

1. PALUMBO MARIO
 2. BRUGNOLETTI GIOVANNA
-

Offerte speciale 7*6 14.00 %

17.08.2014 - 28.08.2014

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 5

UG 134708

1. MARJANOVIĆ JADRANKA (13.03.1976)
 2. MARJANOVIĆ DALIBOR (14.07.1979)
 3. MARJANOVIĆ FILIP (25.03.2006)
 4. MARJANOVIĆ MATEJ (11.03.2008)
 5. MARJANOVIĆ IVONA (28.10.2012)
-

First minute 10.00 %, stalna stranka Medene za vjernost 5.00 %

Napomena za agenta: ŽELJE: APARTMAN na istoj poziciji kao i prošle godine i ispravan frižider.

Četnik, Vrhovni potnikarica/Destinacija: Medena
Rezervacija: 1.1.2014 - 31.12.2014

Na: APARTMANI MEDENA D.D.	Od: Dalibor Čanagljč
Adresa: Hrvaška, SPLIT, HRV. ŽRTAVA 187, SEGET DONJI	Datum: 11.6.2015
Telefon: 021-880-015	Pošiljaoc telefon:
Telefax: 021-880-034	Pošiljaoc telefax: +385/114852-414
Email:	Pošiljaoc email: dalibor.canagljc@kompas.hr

Rooming lista

Agent: APARTMANI MEDENA D.D.

Trogir

Apartmansko naselje Medena ***

15.06.2014 - 22.06.2014

1/2H apartman A standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 134377

1. PINTAR VALENTINO
2. MAVRIN ANITA
3. MAVRIN SAŠA (07.09.1992)

First minute 10.00 %

05.07.2014 - 12.07.2014

1/2H apartman A standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 2

UG 140227

1. GAVRAN MARIJAN
2. GAVRAN VESNA

First minute 10.00 %

05.07.2014 - 20.07.2014

1/4H apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 5

UG 137107

1. LARDŠNAJDER ŽELJKO
2. LARDŠNAJDER DUBRAVKA
3. RUBEŠ IVA
4. RUBEŠ NOA (03.11.2009)
5. RUBEŠ KIARA (12.03.2014)

First minute 10.00 %

12.07.2014 - 20.07.2014

1/4H apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 4

UG 139168

1. KOPRIČANEC DALIBOR
2. KOPRIČANEC JASNA
3. KOPRIČANEC NIKA (14.11.2007)
4. KOPRIČANEC DAVID (31.10.2003)

First minute 10.00 %

LITERATURA

KNJIGE:

1. Gorenc, V., Trgovačko pravo-ugovori, Školska knjiga, Zagreb, 2005.
2. V. Gorenc i V. Šmid, Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb, Školska knjiga, 1999.

ZNANSTVENI RADOVI, ČASOPISI, ČLANCI I OSTALO:

3. Gorenc, V., Ugovor o hotelskim uslugama, alotmanu, zakupu turističkog objekta i timesharingu, Center za proučevanje sodelovanja z deželami v razvoju (CPSDVR), Ljubljana & Ekonomski institut, Zagreb, 1988.
4. Gorenc, V., Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu), Pravo i porezi, Volumen 11, broj 8, Zagreb, 2002, str. 3-9.
5. Gorenc, V. & Pešutić, A., Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, Zagreb, 2006, str. 17-44.
6. Klarić, P., Odgovornost za neimovinsku štetu zbog povrede ugovora o organiziranju putovanja, Zbornik Pravnog Fakulteta u Zagrebu, Volumen 56, posebni broj, Zagreb, 2006, str. 381-400.
7. Gorenc, V., Ugovor o ugostiteljskoj ostavi, Pravo i porezi, Volumen 12, broj 1, Zagreb, 2003, str. 11-18.
8. Radolović, O., Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi, Pravni vjesnik, časopis za pravne i društveno-humanističke znanosti Pravnog fakulteta Sveučilišta u Osijeku, Vol. 26, broj 2, 2010, Osijek, 2010, str. 7-35.
9. Radolović, O., The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage, Journal of International Commercial Law and Technology (IAITL), Volumen 6, Issue 2, 2011, Hellerup, Danska, 2011, str. 96-107.
10. Radolović, O., Hotel Guest's Liability for Non-Payment of Hotel Services in Comparative Law, WASET: Academic Science Research, Issue 66, June 2010, ISSN 2070-3724, Paris, France 2010, str. 430-438.