

Obveze ugovornih strana kod ugovora o alotmanu

Juranović, Nikolina

Undergraduate thesis / Završni rad

2015

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:137:501179>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-19**



Repository / Repozitorij:

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



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

NIKOLINA JURANOVIĆ

OBVEZE UGOVORNIH STRANA KOD UGOVORA O ALOTMANU

Završni rad

Pula, 2015.

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

NIKOLINA JURANOVIĆ

OBVEZE UGOVORNIH STRANA KOD UGOVORA O ALOTMANU

Završni rad

JMBAG: 1623-E, redoviti student

Studijski smjer: Turizam

Predmet: Pravo u turizmu

Mentor: dr.sc. Oliver Radolović

Pula, rujan 2015.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Nikolina Juranović, kandidat za prvostupnika poslovne ekonomije 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.

U Puli, 23. 09. 2015.

Student:

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. UGOVOR O ALOTMANU.....	4
2.1. Definicija i značajke.....	5
2.2. Oblik ugovora.....	6
2.3. Ugovorne strane i primjena prava.....	7
2.4. Predmet ugovora.....	8
3. VRSTE UGOVORA O ALOTMANU.....	9
3.1. Alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora - obični alotman.....	9
3.2. Alotman s jamstvom punjenja - alotman "puno za prazno".....	10
4. OBVEZE UGOSTITELJA U ALOTMANSKOM UGOVORU.....	12
4.1. Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenog smještaja.....	12
4.2. Obveza jednakog postupanja.....	14
4.3. Obveza pridržavanja cijena alotmanskih usluga.....	15
4.4. Obveza plaćanja provizije.....	16
5. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE U ALOTMANSKOM UGOVORU.....	18
5.1. Obveze obavješćivanja.....	19
5.2. Obveza pridržavanja ugovorenih cijena.....	21
5.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga.....	22
5.4. Obveza izdavanja posebne pisane isprave.....	24
6. POLOŽAJ GOSTA KOD UGOVORA O ALOTMANU.....	26

ZAKLJUČAK.....	28
LITERATURA	30
PRILOZI.....	31
1. Primjerak ugovora o alotmanu.....	31
2. Voucher.....	33
3. Rooming lista.....	34
SAŽETAK.....	37
SUMMARY.....	38

1. UVOD

Tema ovog rada je ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, tzv. ugovor o alotmanu. Velik porast turizma u Hrvatskoj i svijetu uvelike pridodaje na važnosti ugovora. Ugovori uređuju međusobne poslovne odnose i osiguravaju velik stupanj sigurnosti i uspješnosti pri stupanju u te poslovne odnose. Turističko tržište je specifično po tome što su ponuda i potražnja prostorno udaljeni i što korisnici određenih usluga moraju napustiti svoje mjesto boravka kako bi iskoristili plaćene usluge, odnosno kretanje turističke potražnje prema turističkoj ponudi. Jedan od glavnih uvjeta kako bi uopće došlo do suradnje turističke agencije sa ugostiteljem je detaljno poznavanje svih karakteristika ugostitelja, kao što su: lokacija, kategorija objekta, kvaliteta usluga, opremljenost soba, raznovrsnost jela i pića, dostupni programi itd.

Alotmanski ugovor reguliran je Zakonom o obveznim odnosima, od članka 909. do članka 920.. U ovom ugovoru javljaju se dvije ugovorne strane, turistička agencija i ugostitelj. Ugovori koji su sklopljeni između turističke agencije i ugostitelja su uvijek sklopljeni za gosta koji će te usluge koristiti. Ulogu posrednika ima agencija koja posredništvom između gosta, korisnika usluga, i ugostitelja, davatelja usluga, ostvaruje dobit. U drugu ruku, gosti biraju turističke agencije kao posrednike zbog velikog izvora informacija koje turistička agencija nudi, radi brzine, jednostavnosti, sigurnosti i pouzdanosti, a nerijetko i jeftinijih cijena kod paket aranžmana u usporedbi sa zbirom cijena pojedinačnih usluga. Gost, koji je korisnik ugovorenih usluga, klijent je agencije s kojom sklapa ugovor o organiziranju putovanja, dok kod ugostitelja ima status treće osobe. Kroz rad će detaljnije biti pojašnjene uloge tih dviju ugovornih strana, kao i uloga gosta kod ovog ugovora.

Znanstvene metode koje su se koristile pri izradi ovog završnog rada su metoda analize i induktivna metoda. Odnosno neki složeni pojmovi i zaključci su pojednostavljeni i skraćeni te je zatim analizom pojedinih činjenica donesen zaključak.

Cilj ugovora o alotmanu je popunjavanje ugovorenih smještajnih kapaciteta, u kojem se kod ugostitelja smanjuje rizik od neispunjenja ležajeva, a agencija ostvaruje profit kroz proviziju koju dobiva od strane ugostitelja.

Svrha rada je prikazati na koji način funkcionira ugovor o alotmanu i što se točno podrazumijeva pod danim pravima i obvezama koja su uređena Zakonom o obveznim odnosima.

Cilj rada je prikazi pozitivne učinke sklapanja ugovora o alotmanu i kriterije za uspješne dugoročne poslovne odnose između ugovornih strana.

Tematika rada podijeljena je na šest glavnih poglavlja, a to su: ugovor o alotmanu, vrste alotmanskog ugovora, obveze ugostitelja i turističke agencije u alotmanskom ugovoru, te položaj gosta kod ugovora o alotmanu. Na kraju rada nalaze se zaključak, popis literature i prilozi.

U prvom poglavlju navedena je tematika rada, cilj i svrha istraživanja, znanstvene metode koje su korištene za vrijeme pisanja i opisana je struktura rada po poglavljima.

Drugo poglavlje nosi ime Ugovor o alotmanu. U tom poglavlju je navedena definicija i značajke ugovora, ugovorne strane i primjena prava, oblik ugovora i predmet ugovora.

U trećem poglavlju navedene su vrste ugovora. Kod sklapanja ugovora o alotmanu postoje dvije vrste tog ugovora, a to su: alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora i ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja (puno za prazno). Kod alotmana s pravom jednostranog odustanka od ugovora (obični alotman) turistička agencija ima pravo privremenog ili potpunog odustanka od ugovora, dok kod alotmana s jamstvom punjenja - alotman "puno za prazno" agencija ima čvrstu obvezu popunjavanja ugovorenih smještajnih jedinica.

Četvrto poglavlje navodi i objašnjava obveze ugostitelja kao jedne od ugovornih strana. Alotmanskim ugovorom ugostitelj ima obvezu stavljanja na raspolaganje ugovoreni smještaj, obvezu jednakog postupanja prema alotmanskim gostima kao i prema izravnim gostima, obvezu pridržavanja cijena alotmanskih usluga te obvezu plaćanja provizije turističkoj agenciji.

Peto poglavlje prikazuje obveze koje ima turistička agencija sklapanjem ugovora o alotmanu. Pod tim obvezama se podrazumijevaju obveze obavješćivanja ugostitelja o popunjavanju ili nemogućnosti popunjavanja ugovorenih kapaciteta, obveza pridržavanja ugovorenih cijena koja onemogućuje turističkoj agenciji veću zaradu od ugovorene provizije, obveza plaćanja ugostiteljskih usluga i obveza izdavanja posebne pisane isprave – vouchera.

Položaj gosta kod ugovora o alotmanu naziv je šestog poglavlja. Pisano je o pravima i obvezama gosta koja stječe kroz ovaj ugovor, te u kakvom je odnosu gost sa turističkom agencijom i ugostiteljem.

Na kraju rada nalazi se zaključak, literatura i prilozi. Prilozi sadržavaju primjerak ugovora o alotmanu, vouchera i rooming liste turističke agencije Kompas u Zagrebu.

2. UGOVOR O ALOTMANU

S obzirom na velik razvoj turizma u Hrvatskoj, kao i u svijetu je rasla sve veća potreba za posrednicima u turizmu kako bi se organiziranje putovanja što više olakšalo. S ciljem maksimalne zaštite interesa putnika kao i svih ostalih sudionika u turističkoj industriji je sve do zadnjeg detalja regulirano raznim propisima.

Hrvatska je jedna od najaktualnijih zemalja na turističkom tržištu u kojoj turizam spada među jednu od najvažnijih gospodarskih grana. S obzirom na veliku posjećenost gostiju je značenje ugovora u turizmu od velike važnosti. Jedan od najbitnijih ugovora između putničke agencije i ugostitelja je ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, odnosno ugovor o alotmanu. Ugovor o alotmanu uređen je Zakonom o obveznim odnosima od Članka 909. do Članka 920.

U usporednoj praksi i teoriji u upotrebi je više naziva koji su uglavnom opisani kao hotelijerski ugovor koji se odnosi na putnike u skupini, hotelijerski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odredbe o kontingentima, ugovor o kontingentu soba (njem. Zimmer-Kontigent) i sl. tek se u novije vrijeme počeo rabiti naziv alotman (allotment – izvorno riječ francuskog podrijetla, njem. Allotmentvertrag, ali je u naš jezik došla iz engleskog jezika), koji je usvojio i naš zakonodavac uz opisni naziv „ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem”.¹

Ugovor se sklapa između turističke agencije i ugostitelja. Budući da agencije puno bolje posluju u sezoni, kada je potražnja za hotelskim uslugama veća, brže popunjavaju ugovorene smještaje i na taj način lakše zarađuju proviziju, ugostitelji s druge strane zahtijevaju veću angažiranost turističkih agencija u popunjavanju kapaciteta u pred i post sezoni, a ne samo u sezoni.

Ugovor o alotmanu bio je reguliran Posebnim uzancama u ugostiteljstvu gdje je bio neimenovani ugovor te donošenjem Zakona o obveznim odnosima postaje imenovanim. Ovim ugovorom regulirana su sva prava i obveze obveznih strana kao i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.

¹ Gorenc, Vilim, *Ugovor o uporabi („raspolaganju“) ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu), (2011.), Pravo i porezi. (br. 10./11.). str.36.*

Ugovor o alotmanu javlja se u dva oblika, a to su:

- Ugovor o alotmanu s pravom na jednostrani raskid – vrsta ugovora o alotmanu u kojem turistička agencija pravovremenim obavješćivanjem ugostitelja stječe pravo potpunog ili privremenog odustanka od ugovora, i
- Ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja, tzv. „puno za prazno“ – vrsta ugovora u kojem, za razliku od običnog ugovora o alotmanu, turistička agencija ima čvrstu obvezu popunjavanja ugovorenih smještajnih jedinica, drugim riječima, ukoliko turistička agencija pošalje obavijest ugostitelju o nemogućnosti popunjavanja ugovorenih kapaciteta to nema nikakvu pravnu težinu i dužna je nadoknaditi štetu koju je ugostitelj pretrpio neispunjenjem njezinih obveza.

2.1. Definicija i značajke

Ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem ugostitelj se obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu usluga, ako se koristila ugovorenim smještajem.²

Ugovor o alotmanu sklapa se radi 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 možemo reći da je ugovor o alotmanu u funkciji ugovora o organiziranju putovanja. Sklapa se između putničke agencije i ugostitelja, a ugovorenim ugostiteljskim uslugama koristi se putnik – gost, koji prema putničkoj agenciji ima pravo

² Zakono o obveznim odnosima, Članak 909., Stavka (1)

zahtijevati ispunjenje ugostiteljskih usluga na temelju ugovora o organiziranju putovanja, a prema ugostitelju na temelju ugovora o alotmanu, koji agencija sklapa u korist gosta.³

Ugovorne strane same određuju o vremenu trajanja ugovora. Vrijeme trajanja ugovora je uobičajeno jedna zimska ili ljetna sezona, ovisno o destinaciji u kojoj se nalazi smještajni objekt. Ukoliko vrijeme trajanja ugovorne strane nisu same odredile, Članak 909. Stavka 2 kaže da su kapaciteti stavljeni na raspolaganje na jednu godinu.

Postoji i drugi oblik ugovora o alotmanu, koji za razliku od klasičnog ugovora, nosi sa sobom čvrstu obvezu turističke agencije da popuni sve ugovorene kapacitete i u kojem pravovremeno obaviješćivanje ne može rezultirati raskidanjem ili privremenim odustankom od ugovora, ugovor „puno za prazno“, odnosno ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja.

Ugostitelj u pravilu nikada ne daje sve kapacitete na raspolaganje, dio kapaciteta uvijek ostavlja za izravne goste. Onaj dio koji daje na raspolaganje i sklapa o njima ugovor o alotmanu, sklapa s više agencija kako bi povećao mogućnost popunjenja istih.

2.2 Oblik ugovora

Ugovor o alotmanu je dvostrano obvezni ugovor i mora biti sklopljen u pisanoj formi. Potreba za formalnošću ugovora opravdava se time što se radi o velikom broju smještajnih jedinica na duže razdoblje. Onog trenutka kada turistička agencija i ugostitelj potpišu ispravu se ugovor o alotmanu smatra sklopljenim, u suprotnom se on smatra ništetnim.

Kako stranke u pravilu nemaju sjedište u istome mjestu, pogotovo ne u međunarodnom ugovoru, to se ugovor smatra sklopljenim tek kada hotelijer prihvati upućeni zahtjev. Prihvat mora biti u obliku pisanog dokumenta (pisma, brzojava, teleprinter, kompjutera i sl.), mora se izričito odnositi na primljeni zahtjev, a mora sadržavati i cijene naručenih usluga.⁴

³ Gorenc, Vilim, *op. cit.*, str. 36.

⁴ Gorenc, Vilim, *Komentar Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb: Narodne Novine, 2014., str. 1413.

2.3. Ugovorne strane i primjena prava

Suugovaratelji, odnosno ugovorne strane kod ugovora o alotmanu su turistička agencija i ugostitelj. Ugostitelj daje smještajne jedinice na raspolaganje turističkoj agenciji iz razloga što turistička agencija bolje poznaje turističku potražnju i lakše pronalazi goste za smještajne jedinice što ugostitelju daje veću sigurnost popunjenja kapaciteta, prvenstveno u pred i post sezoni, odnosno sklapanjem ugovora umanjuje rizik da će smještajne jedinice ostati nepopunjene.

Turistička agencija za ispunjenje svojih obveza dobiva određenu proviziju. Provizija uglavnom iznosi 5% od ukupne cijene, i na taj način turistička agencija ostvaruje profit. Ugostitelj ima prvenstveno obvezu pružanja ugovorenih usluga upućenim gostima na jednak način kao i gostima s kojima je sklopio izravni ugovor o hotelskim uslugama i plaćanje provizije turističkoj agenciji. Turistička agencija ima obvezu nastojanja popunjenja istih te ukoliko nije u mogućnosti popuniti ugovorene smještajne jedinice je dužna pravovremeno obavijestiti ugostitelja o tome.

Turistička agencija je trgovačko društvo, obrtnik ili trgovac pojedinac koji ostvaruje dobit pružanjem usluga organiziranja putovanja, rezerviranja karata, prodaje koncertnih i drugih karata itd.

ZOO⁵ nije definirao pojam ugostitelj, ali iz sadržaja ugovora – riječ je, naime, o angažiranju „određenog broja ležaja u određenom objektu“ – očito je da se radi o smještajnom objektu, ponajprije hotelijeru. Pod izrazom ugostitelj se u PUU⁶ razumijeva hotelijer kod svih ugovora o hotelskim uslugama, pa tako i kod ugovora u alotmanu. ZUD⁷, pak, pod izrazom ugostitelj razumijeva trgovačka društva, zadruga, trgovce, trgovce pojedince i obrtnike koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje ugostiteljske djelatnosti (čl. 3. st. 1. ZUD), s time ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati i drugi subjekti navedeni u čl. 3. ZUD.⁸

⁵ Zakon o obveznim odnosima

⁶ Posebna uzanca u ugostiteljstvu

⁷ Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti

⁸ *Ibidem*, str. 1411.

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

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

Kada su obje ugovorne strane hrvatski rezidenti, na ugovor o alotmanu primjenjuje se naše pravo, a ako je jedna strana inozemac – po pravilu će to biti inozemna putnička agencija jer smo mi receptivna zemlja gdje će hotelijer biti tuzemac – naše pravo će se primijeniti ako su ga strane ugovorile, odnosno ako do njegove primjene dođe primjenom kolizijskih normi međunarodnoga privatnog prava. Prije sklapanja ugovora strane međusobno korespondiraju, šalju prospekte, razmjenjuju se obavijesti o hotelu, kategoriji, kapacitetu, vrsti i kakvoći usluga, cijenama, itd, pregledava se objekt i sl.. 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 prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen.⁹

2.4. Predmet ugovora

Predmet ugovora o alotmanu su ugostiteljske usluge i usluge smještaja upućenim putnicima. Pod usluge smještaja se, kako i sama riječ kaže, podrazumijeva smještaj tj. soba (ležaj), dok se pod ugostiteljskim uslugama podrazumijevaju usluge pansiona ili polupansiona.

Sve usluge koje ugostitelj pruži upućenim gostima, tj. klijentima agencije, moraju odgovarati po standardu jednako onim uslugama koje pruža i gostima s kojima je sklopio izravan ugovor o ugostiteljskim uslugama, te trebaju odgovarati kategoriji objekta i očekivanjima koja su povezana s određenom kategorijom objekta.

⁹ Gorenc, V., Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999., str. 141.*

3. VRSTE UGOVORA O ALOTMANU

Ugovor o alotmanu se javlja u dva oblika, a to su:

1. Alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora - obični alotman
2. Alotman s jamstvom punjenja - alotman "puno za prazno"

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

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

3.1. Alotman s pravom jednostranog odustanka od ugovora - obični alotman

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

(1) Turistička agencija može privremeno odustati od korištenja ugovorenog smještaja a da time ne raskine ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem, niti da odgovara ugostitelju za štetu, ako u ugovorenom roku pošalje ugostitelju obavijest o odustanku od korištenja.

(2) Ako rok obavijesti o odustanku nije određen ugovorom, utvrđuje se na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu.

(3) U slučaju da obavijest o odustanku ne bude poslana u predviđenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete.

(4) Turistička agencija može odustati od ugovora u cijelosti bez obveze da naknadi štetu, ako obavijest o odustanku pošalje u ugovorenom roku.¹⁰

U članku 919. naglašeno je pravo turističke agencije na privremeni i na potpuni odustanak od raspolaganja ugostiteljskim kapacitetima. Velika je razlika između ta dva pojma. U prvoj stavci se pravo turističke agencije na odustanak od ugovora odnosi na privremeni odustanak od korištenja ugovorenih kapaciteta, što znači da ugovor i dalje traje, odnosno da nije raskinut. Što nije slučaj u četvrtoj stavci prema kojoj može u cijelosti odustati od ugovora, što znači da se ugovor time raskida. Jedina obveza turističke agencije pri tome je da na vrijeme obavijesti ugostitelja o tome kako ne bi snosila nanесenu štetu ugostitelju. Ovo pravo ne vrijedi, čak i ukoliko je u ugovorenom roku obavijestila ugostitelja, ukoliko se utvrdi da je turistička agencija zloupotrijebila svoje pravo na odustanak od ugovora, u tom slučaju je dužna nadoknaditi određenu štetu ugostitelju.

3.2. Alotman s jamstvom punjenja - alotman "puno za prazno"

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

ZOO, Članak 920.

(1) Ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem može se predvidjeti posebna obveza turističke agencije da popuni ugovoreni ugostiteljski smještaj (puno za prazno).

¹⁰ Zakon o obveznim odnosima, čl. 919.

(2) Ako u tom slučaju ne popuni ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je platiti ugostitelju naknadu po neiskorištenom ležaju, odnosno drugoj smještajnoj jedinici i danu.

(3) Turistička agencija nema tada pravo pravodobnom obaviješću otkazati ugovor, ni djelomično ni u cijelosti.¹¹

Budući da je turistička potražnja stalno u porastu, ugostitelj ima pravo zatražiti čvrstu obvezu turističke agencije da popuni ugovorene kapacitete. Kod ovog oblika ugovora turistička agencija nema pravo na obavješćivanje ugostitelja o odustanku ugovora tj. nema pravnog učinka čak i ukoliko pošalje obavijest o nepopunjenju. To čini glavnu razliku ovog i običnog ugovora o alotmanu.

Ukoliko agencija ne uspije ispuniti svoju ugovornu obvezu i ne popuni ugovorene kapacitete je dužna pokriti štetu ugostitelju. Iznos naknade koju će agencija biti dužna isplatiti je unaprijed određena ugovorom. Šteta se zaračunava po danu, ležaju i ostalim uslugama vezanima uz isti.

¹¹ *Zakon o obveznim odnosima, čl. 920.*

4. OBVEZE UGOSTITELJA U ALOTMANSKOM UGOVORU

Važna obveza koja nije utvrđena Zakonom o obveznim odnosima, nego je utvrđena uzancem 96., je obveza ugostitelja da bez odgode informira turističku agenciju o svim novonastalim promjenama na objektu ili uslugama. Budući da se ugovor o alotmanu u pravilu mjesecima unaprijed sklapa, nerijetko dolazi do promjena u uslugama koje se pružaju i do promjena na samom objektu. Ukoliko dođe do promjene na objektu i uslugama je obveza ugostitelja da turističku agenciju detaljno izvijesti o svim promjenama te hoće li one biti provedene do dolaska prve grupe gostiju i na koji način će te promjene utjecati na pružanje ugovorenih usluga.

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

- a) Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenih kapaciteta,
- b) Obveza jednakog postupanja,
- c) Obveza pridržavanja ugovorenih cijena,
- d) Obveza plaćanja provizije

4.1. Obveza stavljanja na raspolaganje ugovorenog smještaja

Budući da agencija može jednostavno odustati od ugovorenih smještajnih jedinica, a hotelijer može sklopiti ugovor o alotmanu s nekoliko agencija istodobno, što dovodi do prebukiranja, je zabrana takvih aktivnosti potpuno opravdana. Hotelijeri se često opravdavaju činjenicom da agencije uglavnom čekaju zadnji dan za otkazati rezervaciju ili raskinuti ugovor, nakon čega imaju malo vremena za naći nove goste.¹²

¹² Radolović, O., *The allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage*, *Journal of International Commercial Law and Technology*, Vol. 6, Issue 2, 2011., str. 102.

ZOO, Članak 915. regulira upravo tu problematiku i kaže da:

(1) Ugostitelj preuzima konačnu i neopozivu obvezu da u određenom razdoblju stavi na raspolaganje ugovoreni broj ležaja, odnosno drugih smještajnih jedinica i pruži osobama koje upućuje turistička agencija usluge navedene u posebnoj pisanoj ispravi.

(2) Ugostitelj ne može ugovoriti s drugom turističkom agencijom raspolaganje smještajem koji je objekt već sklopljenog ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem.¹³

Činjenica da ugostitelj daje ugovorene kapaciteta na raspolaganje govori o tome kako se u ovom ugovoru ne radi o prenošenju vlasništva, odnosno turistička agencija ne stječe pravo vlasništva ugovorenih smještajnih kapaciteta, već samo pravo da ih koristi, tj. uputi svoje klijente hotelijeru u ugovorenom roku i u kojem će gostima biti osiguran smještaj.

Perfekcijom ugovora o alatmanu ugostitelj preuzima čvrstu obvezu pružiti sve ugovorene usluge i njegov sadržaj ne može jednostrano mijenjati, niti ga privremeno ili u cjelini otkazati. To je razlog da svoje čvrste obveze ugostitelji nastoje isključiti ili smanjiti ili odgovornost prebaciti na agenciju posebnim klauzulama u ugovoru, za slučajeve da putnička agencija ne ispunji svoje obveze, kao što su npr. neplaćanje ugovorenog predujma do određenog roka, propust agencije obavijestiti ugostitelja o opsegu korištenja kapaciteta, odnosno slanja liste gostiju do određenog roka, neplaćanje računa i sl.¹⁴

S obzirom da turistička agencija, ukoliko primijeti da nije u mogućnosti djelomično ili u potpunosti popuniti ugovorene kapacitete, ima pravo odustati od ugovora obavješćivanjem ugostitelja u ugovorenom roku, a ugostitelj nema pravo odustati od ugovora, se može zaključiti da ove dvije strane ugovora nisu ravnopravne. Jedina je iznimka ugovor s jamstvom punjenja u kojem agencija ima čvrstu obvezu popuniti kapacitete, u suprotnom je dužna isplatiti odštetu ugostitelju.

Ugostitelj ne smije sklopiti ugovor o alatmanu, za iste smještajne jedinice, sa više turističkih agencija istodobno kako ne bi došlo do prebukiranja¹⁵. Prebukiranje znači da je istovremeno više turističkih agencija poslalo goste za iste ugovorene kapacitete te da ugostitelj nije u mogućnosti pružiti svima ugovorene usluge. Takav princip poslovanja šteti ugledu turističke destinacije i svim sudionicima te je zbog toga zabranjen.

¹³ Zakon o obveznim odnosima, Čl. 915.

¹⁴ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 152./153.

¹⁵ Eng. overbooking

Ukoliko dođe do prebukiranja je ugostitelj dužan isplatiti odštetu turističkoj agenciji. Budući da će gost u tom slučaju također pretrpjeti štetu i on ima pravo na naknadu štete. U tom slučaju bi naknadu morala isplatiti turistička agencija budući da je gost klijent agencije.

Ugostitelj ima obvezu usluge nuditi na onaj način kako piše u voucheru i dužan je rasporediti goste onako kako je turistička agencija to predvidjela u rooming listi koju je isporučila ugostitelju.

Ukoliko ugostitelj premjesti goste u drugi smještajni objekt, mora to učiniti na taj način da prvenstveno obavijesti turističku agenciju, zatim je dužan premjestiti cijelu skupinu, a ne samo dio gostiju, te objekt u koji će biti premješteni mora biti iste ili više kategorije, odnosno mora pružati usluge po jednakim standardima kako je to i prvenstveno ugovoreno.

4.2. Obveza jednakog postupanja

ZOO, Članak 916.

Ugostitelj je dužan osobama koje uputi turistička agencija pružiti usluge pod istim uvjetima kao i osobama s kojima je neposredno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama.¹⁶

Ugostitelj je obvezan dati gostu smještaj te pružiti one i onakve usluge kako su opisane u turističkoj uputnici (ili listi gostiju) koje trebaju biti u skladu s alotmanskim ugovorom. Ako usluge navedene u voucheru nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je obvezan pružiti usluge u granicama raspoloživih kapaciteta.¹⁷

Ugostitelj je dužan pružiti gostu, klijentu agencije, smještaj i ostale akcesorne usluge onako kako piše u voucheru. Usluge moraju biti pružene na način kako se očekuje, odnosno u skladu s standardima kategorije objekta. Ukoliko nije u mogućnosti pružiti na način kako se očekuje od određene kategorije smještaja je dužan isplatiti štetu. Ugostitelj je u mogućnosti i ponuditi premještaj u drugi smještajni objekt istog ili višeg standarda. Ukoliko gost taj

¹⁶ Zakon o obveznim odnosima, čl. 916.

¹⁷ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 153.

prijedlog prihvati, se ugostitelj oslobađa naknade štete i mora samo nadoplatiti dodatne troškove nastale za vrijeme premještaja.

Kada su samo nabrojane usluge, a nije precizirana njihova kakvoća, usluge moraju odgovarati standardima koji se opravdano očekuju od kategorije kojoj pripada ugostiteljski objekt. Pri tome treba imati na umu sve vrste ugovorenih usluga (prehrane, bazene, izlete i sl.), a ne samo smještaj. Kad ugostitelj ne pruži ugovorenu ili uobičajenu (za odgovarajući objekt) kakvoću usluge (npr. ugovorena je soba s balkonom, a ugostitelj smjesti gosta u sobu bez balkona), ugostitelj je obvezan nadoknaditi običnu štetu agenciji ako ju je ona naknadila svom klijentu.¹⁸

Ovom obvezom je ugostitelj dužan svim klijentima agencije pružiti ugovorene usluge na isti način kako i izravnim gostima. Također je obvezan pružati usluge na jednak način turistima iz zemlje kao i inozemnim turistima.

4.3. Obveza pridržavanja cijena alotmanskih usluga

O obvezi pridržavanja ugovorenih cijena alotmanskih usluga pisano je u Čl. 917.

(1) Ugostitelj ne može mijenjati ugovorene cijene ako o tome ne obavijesti turističku agenciju najmanje šest mjeseci unaprijed, osim u slučaju promjene u tečaju razmjene valuta koje utječu na ugovorenu cijenu.

(2) Nove cijene mogu se primjenjivati nakon isteka jednoga mjeseca od njihove dostave turističkoj agenciji.

(3) Nove cijene neće se primjenjivati na usluge za koje je već dostavljena lista gostiju.

(4) U svakom slučaju izmjene cijene nemaju učinak na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio.¹⁹

¹⁸ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 153.

¹⁹ Zakon o obveznim odnosima, Čl. 917.

Stabilnost cijena je jedan od najvažnijih čimbenika za stvaranje i održavanje dobrih poslovnih odnosa. S obzirom da je održavanje stabilnih cijena težak zadatak, zbog promjenjivosti tečaja, je zakonom utvrđeno da ugostitelj ima pravo mijenjati cijene čak i nakon roka od danih šest mjeseci ukoliko promjenjivost valute uvelike utječe na ugovorene cijene.

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

4.4. Obveza plaćanja provizije

Zakon o obveznim odnosima, Članak 918. propisuje da:

(1) Ugostitelj je dužan turističkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem.

(2) Provizija se određuje u postotku od cijene izvršenih ugostiteljskih usluga.

(3) Ako postotak provizije nije određen ugovorom, turističkoj agenciji pripada provizija određena njezinim općim uvjetima poslovanja ili, ako ovih nema, poslovnim običajima.²⁰

Putnička agencija za svoj trud oko animiranja, zatim sklapanja ugovora s klijentima i konačno upućivanja putnika hotelijeru, ima pravo na naknadu – proviziju, bez obzira na to je li ona ugovorena ili nije. Strane bi mogle ugovoriti da hotelijer ne plaća proviziju uopće (što je teško zamisliti) ili da je ne plaća za određene usluge ili usluge obavljene nakon određenog nadnevka i sl., što se često ugovara. U tom smislu treba razlikovati pravo na proviziju koje postoji mada ga stranke nisu ugovorile, od visine provizije koje stranke mogu, ali ne moraju ugovoriti.²¹

Turistička agencija za popunjavanje ugovorenih kapaciteta ugostitelja ima pravo na određenu proviziju. Provizija se ugovara između turističke agencije i hotelijera. Ukoliko turistička

²⁰ Zakon o obveznim odnosima, čl. 918.

²¹ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 155.

agencija i ugostitelj nisu ugovorili visinu provizije, se ona utvrđuje po cjeniku turističke agencije i to u određenom postotku od cijene pruženih usluga.

Prema uzanci proistječe da se kod ugovora o alotmanu može:

- a) Ugovoriti način plaćanja provizije agenciji ili
- b) Ne ugovoriti odgovarajuću proviziju

Kad se provizija ugovara, može se postupiti na dva načina: jedan u kojem u cijenu usluga hotelijera nije uključena provizija koju on plaća putničkoj agenciji (neto-cijena), te drugi kod kojeg je u cijenu usluga uključena i provizija (bruto-cijena). Kod neto-cijene, hotelijer plaća proviziju putničkoj agenciji posebno, dodatno na tu cijenu, a kod bruto-cijene, provizija je već uračunata u tu cijenu i od nje se odbija.²²

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

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

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

²² Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 155.

5. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE U ALOTMANSKOM UGOVORU

Glavna obveza turističke agencije u ugovoru o alotmanu jest njezino nastojanje popunjavanja ugovorenih kapaciteta. Kako je turističko tržište stalno u pokretu, popraćeno konstantnim promjenama, novim trendovima, promjenama interesa i preferencija putnika, rastu i padu broja posjetitelja na koji mogu utjecati i razni drugi čimbenici poput dugotrajnih loših vremenskih uvjeta, ratna opasnost itd., turistička agencija nije u mogućnosti garantirati popunjavanje svih ugovorenih smještajnih jedinica, što može imati za posljedicu da turistička agencija popuni samo dio ugovorenih smještajnih jedinica. Iz tih razloga se sklapa takav ugovor u kojem se turistička agencija pravovremenim obavješćivanjem ugostitelja oslobađa svojih obveza popunjavanja ugovorenih kapaciteta, odnosno Zakonom o obveznim odnosima turističkoj agenciji je dano pravo privremenog odustanka od ugovora i odustanka od ugovora u cijelosti, odnosno pravo raskidanja ugovora. Ugostitelj je, za razliku od turističke agencije, dužan ispuniti svoje obveze i u cijelosti pružiti sve ugovorene usluge klijentima turističke agencije.

Iako ugostitelj u klasičnom ugovoru o alotmanu nije u ravnopravnom odnosu, postoji i mogućnost sklapanja ugovora s garancijom punjenja, u kojem agencija ima čvrstu obvezu popunjavanja ugovorenih kapaciteta i nema mogućnost odustanka od ugovora. Tim ugovorom profitiraju obje ugovorne strane ukoliko njihova predviđanja oko posjećenosti budu točna. Ugostitelj ima pojačanu sigurnost popunjavanja kapaciteta koje je stavio na raspolaganje i ukoliko turistička agencija nije u mogućnosti popuniti ugovorene smještajne jedinice dužna je nadoknaditi štetu ugostitelju. Agencija, s druge strane, takvim ugovorom ostvaruje profit na takav način da na korištenje dobiva zakupljene smještajne jedinice po nižim cijenama nego u klasičnom alotmanskome ugovoru.

U slučaju nepopunjavanja ugovorenih kapaciteta, ugostitelj ima pravo na isplatu štete od turističke agencije ukoliko prazne kapacitete nije uspio popuniti drugim gostima. Ukoliko je prazne smještajne jedinice popunio drugim gostima, ima pravo samo na dio odštete.

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

- a) Obveze obavješćivanja
- b) Obveza pridržavanja ugovorenih cijena
- c) Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga
- d) Obveza izdavanja posebne isprave

5.1. Obveze obavješćivanja

S obzirom da turistička agencija ima pravo odustati od ugovora, ukoliko se pridržava ugovorenog roka za obavješćivanje, postoji za ugostitelja velik rizik da smještajne jedinice koje je stavio na raspolaganje ostanu nepopunjene.

ZOO, Članak 911.

(1) Turistička agencija dužna je obavješćivati ugostitelja o tijeku popune ugovorenih smještaja.

(2) Ako ne može popuniti ugovoreni smještaj, turistička agencija dužna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti ugostitelja o tome i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojega ugostitelj može slobodno njime raspolagati.

(3) Ugostiteljski smještaj koji u listi gostiju nije označen kao popunjen smatra se slobodnim od dana primitka te liste od strane ugostitelja za razdoblje na koje se lista odnosi.

(4) Nakon proteka toga razdoblja turistička agencija ponovno stječe pravo popunjavanja ugovorenog smještaja.²³

²³ Zakon o obveznim odnosima, čl. 911.

Prema Posebnim uzancama u ugostiteljstvu turistička agencija je obvezna obavijestiti ugostitelja o popuni angažiranih smještajnih jedinica najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjenja ugovora i dalje slati izvješća ugostitelju o daljnim tjeakovima popunjavanja svakih 30 dana, ukoliko ugovorom nije drugačije određeno.

Turistička agencija informira ugostitelja o popuni kapaciteta rooming listom. Rooming lista sadržava popis gostiju, raspored gostiju po sobama, te popis usluga na koje imaju pravo. Svi oni kapaciteti koji su angažirani ugovorom, a nisu obuhvaćeni listom, smatraju se slobodnima. Obavijest o neispunjenju angažiranih smještajnih jedinica se smatra djelomičnim ili jednostranim raskidom ugovora.

Drugim riječima, turistička agencija je kriva ukoliko nije na vrijeme ustanovila nemogućnost popunjavanja smještaja i ukoliko nije pravovremeno obavijestila ugostitelja o nemogućnosti popunjavanja istih.

Ugostitelj u tom slučaju jedino mora dokazati da ga turistička agencija nije na vrijeme obavijestila i na taj mu način nanijela štetu.

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

1. Za otkaz cijele skupine – 30 dana prije dolaska;
2. Za otkaz do 50% ugovorene skupine – 21 dan prije dolaska;
3. Za otkaz do 25% ugovorene skupine – 14 dana prije dolaska²⁴

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

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

²⁴ Gorenc, V., *Ugovor o uporabi („raspolaganju“) ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu)*, str. 38.

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

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

5.2. Obveza pridržavanja ugovorenih cijena

Putnička agencija i ugostitelj ugovorom o alotmanu ugovaraju cijenu za usluge gostima koje agencija upućuje ugostitelju. Gost ne plaća cijenu ugostitelju nego putničkoj agenciji, a ona plaća ugostitelju. Moglo bi se dogoditi da putnička agencija s ugostiteljem ugovori jednu, a s gostom drugu, veću cijenu od one ugovorene u ugovoru o alotmanu, odnosno utvrđene ugostiteljskim cjenikom, pa bi agencija osim provizije koju joj plaća ugostitelj, što je gospodarski cilj angažiranja agencije, zaradila i na razlici u cijeni, što bi bilo neopravdano povećanje cijene turističkih usluga.²⁶

Kako turistička agencija ne bi zaračunala cijene više od onih što su ugovorene i na taj način ostvarivala profit članak 912. kaže:

Turistička agencija ne smije osobama koje šalje u ugostiteljski objekt zaračunavati više cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom o raspolaganju ugostiteljskim smještajem ili ugostiteljskim cjenikom.²⁷

Sve cijene su određene ugovorom o alotmanu. Gost određeni iznos za usluge koje će koristiti plaća turističkoj agenciji, turistička agencija potom isplaćuje ugostitelja i zadržava ugovoreni iznos provizije.

²⁵ *loc. cit.*

²⁶ *Gorenc, V., Šmid, V., op. cit., str. 145.*

²⁷ Zakon o obveznim odnosima, Čl. 912.

Ovaj članak je donešen u svrhu zaštite ugostitelja i gosta, klijenta agencije, budući da gost nije u mogućnost provjeriti cjenik s obzirom da usluge plaća turističkoj agenciji.

Obvezom pridržavanja ugovorenih cijena se turističkoj agenciji onemogućuje da zarađuje više od ugovorene provizije.

5.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga

ZOO, Članak 913.

(1) Ako ugovorom nije drukčije određeno, cijenu ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju turistička agencija poslije njihova izvršenja.

(2) Ugostitelj ima pravo zahtijevati plaćanje odgovarajućeg predujma.²⁸

Jedan od glavnih sastojaka ovog ugovora je cijena ugostiteljskih usluga i plaćanje tih usluga. Ugovorne strane imaju slobodu utvrđivanja cijena usluga koje se uglavnom utvrđuju po osobi, danu, pansionu/polupansionu. Cijene usluga koje se pružaju u sklopu ugovora u alotmanu su uglavnom niže od onih cijena koje se zaračunavaju gostima s kojima je sklopljen izravan ugovor o ugostiteljskim uslugama, odnosno cijene paket aranžmana su u pravilu niže od zbira cijena pojedinačnih usluga.

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

²⁸ Zakon o obveznim odnosima, Čl. 913.

Poslovnoj praksi stoje na raspolaganju razna sredstva pojačanja ugovora kako bi ugovaratelji mogli izabrati onaj koji im u danim okolnostima najviše odgovara. Po prirodi stvari to će najprije biti predujam, kapara, jamstveni polog i naknada za rezervaciju.²⁹

Predujam (avans) – u općem obveznom pravu predujam je novčana svota koju jedna strana pri sklapanju ili tijekom ispunjenja ugovora daje drugoj na ime djelomičnog ispunjenja svoje ugovorne obveze (Vorschusspflicht, par. 996. BGB-a). Općenito je glavni gospodarski cilj (kauza) plaćanja predujma u tome da se primatelju predujma olakša, a ponekad uopće omogućiti ispunjenje njegove obveze.³⁰

Rezervacijaska pristojba – kada hotelijer osim putničkih agencijas kojima stalno posluje želi početi poslovati i s kojom drugom, a nije do kraja siguran u njezinu pouzdanost, u receptivnim turističkim zemljama (posebice u Španjolskoj) počeo se primjenjivati novi institut plaćanja unaprijed prema kojem putnička agencija, ako ne ispuni svoje obveze u slanju gostiju, gubi unaprijed uplaćenu svotu. PU 64. st. 2. utvrđuje da će se rezervacijska pristojba odbiti od konačnog računa za hotelske usluge putničkoj agenciji, a neće se vratiti u slučaju otkaza rezervacije ili nedolaska gosta.³¹

Kapara – novčana svota ili neka druga zamjenjiva stvar koju u trenutku sklapanja ugovora jedna strana daje drugoj kao znak da je ugovor sklopljen i kao sigurnost da će se ugovor ispuniti.³²

Jamstveni polog - unaprijed plaćena svota koju putnička agencija plaća na ime potpune ili djelomične cijene usluga koje pruža hotelijer, a koja se oduzima od hotelskog računa ili se vraća putničkoj agenciji ako ona pravodobno otkáže agencijski ugovor o hotelskim uslugama.³³ Gospodarski gledano, jamstveni se polog vraća odnosno uračunava ako putnička agencija ispuni ugovor, a ne vraća se ako ugovor nije pravodobno otkazan. Visinu jamstvenog pologa kao unaprijed plaćene svote na ime dijela naknade (cijene) za usluge hotelijera redovito određuje hotelijer.³⁴

²⁹ Gorenc, Vilim, *Ugovor o uporabi („raspolaganju“) ugostiteljskim smještajem (ugovor o alatmanu), Pravo i porezi, br. 10/11., 2011., str. 40*

³⁰ *loc. cit.*

³¹ *loc. cit.*

³² *loc. cit.*

³³ *ibidem, str. 41*

³⁴ *loc. cit.*

5.4. Obveza izdavanja posebne pisane isprave

Zadnja obveza turističke agencije je obveza izdavanja posebne isprave. Posebne isprave se još nazivaju voucher i turističke uputnice, od kojih je voucher najpopularniji naziv i najčešće se koristi u praksi. Jedan primjerak je agencija dužna dostaviti ugostitelju i njome se obvezuje platiti sve hotelske usluge koje će hotelijer pružiti gostu.

ZOO, Članak 914.

(1) Turistička agencija dužna je osobama koje šalje na temelju ugovora o raspolaganju ugostiteljskim smještajem izdati posebnu pisanu ispravu.

(2) Posebna isprava glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je i sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene.

(3) Na temelju posebne isprave obračunavaju se uzajamne tražbine između turističke agencije i ugostitelja.³⁵

Voucher je dokument koj izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu. Usluge i njihovu maksimalnu vrijednost treba agencija navesti u vaučeru.³⁶

Turistička djelatnost sastoji se od niza usluga od kojih su usluge prijevoza, noćenja i prehrane najčešće, a druge usluge ne zavise toliko od gospodarskih mogućnosti koliko od estetskih, kulturnih, športskih i drugih sklonosti putnika (posjeti muzejima, razgledavanje povijesnih i drugih znamenitosti, posjeti priredbama raznih vrsta itd.). Turističke se usluge po pravilu plaćaju, pa su mnoge od njih obuhvaćene turističkom uputnicom jer se njima korisnik može poslužiti i u onim primjerima koji nisu prikladni za ostale instrumente negotovinskog plaćanja.³⁷

Kod grupnih putovanja se voucher zamjenjuje rooming listom, odnosno listom s popisom svih putnika na kojoj su naznačene sve usluge koje je hotelijer dužan pružiti gostu.

³⁵ Zakon o obveznim odnosima, čl. 914.

³⁶ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 149.

³⁷ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 150.

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

1. Naziv izdavatelja, naručitelja, putniče agencije (trasanta),
2. Naziv davatelja usluga, ugostitelja (trasata),
3. Naznaku korisnika, putnika, gosta (remitenta),
4. Vrstu usluge (usluga noćenja, prijevoza), opseg i vrijeme korištenja usluga,
5. Broj, nadnevak i mjesto izdavanja
6. Potpis izdavatelja, naručitelja (trasanta)³⁸

Turistička uputnica ima sljedeće funkcije:

- Naručitelj, po pravilu putnička agencija, može turističku agenciju rabiti kao dokument za rezervaciju,
- Turistička uputnica sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene i specificirane,
- Turistička uputnica, iako to u njoj nije rečeno, ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga navedenih u toj ispravi,
- Turistička uputnica je dokaz hotelijeru da je osoba koja tu uputnicu prezentira klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alatmanu, 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 obračunavaju se prema temeljnom ugovoru, odnosno cjeniku hotelijera.³⁹

Predocjenjem vouchera, gost dokazuje da je klijent turističke agencije s kojom je ugostitelj sklopio ugovor i da je ovlašten koristiti sve naznačene usluge. Prednosti vouchera za gosta su to što u slučaju gubitka istog je gost i dalje u mogućnosti koristiti ugovorene usluge ukoliko dokaže da na njih ima pravo, oslobođen je od nošenja gotovine itd.

³⁸ Gorenc, Vilim, *op. cit.*, str. 1424.

³⁹ Gorenc, V., Šmid, V., *op. cit.*, str. 150.

6. POLOŽAJ GOSTA KOD UGOVORA O ALOTMANU

U ugovoru o alotmanu su ugovorne strane turistička agencija i ugostitelj, no agencija nije ta koja koristi ugovorene usluge, niti je ugostitelj obvezan ugovorene usluge pružiti turističkoj agenciji. Zapravo je to ugovor koji je sklopljen za gosta, tj. turistička agencija djeluje kao posrednik između korisnika usluga i ugostitelja.

Korisnik usluga je izravni klijent turističke agencije, dok kod ugostitelja ima status treće osobe. Gost je taj koji ima pravo korištena svih ugovorenih usluga smještaja, prehrane, pića i ostalih akcesornih usluga. Odnosno, turistička agencija sklapa ugovor sa ugostiteljem u svoje ime i za svoj račun, ali u korist gosta koji ima pravo na sve ugovorene usluge.

Gost sa turističkom agencijom sklapa ugovor o organiziranju putovanja u kojem je agencija obvezna pružiti gostu usluge smještaja, prehrane i pića te ostale ugovorene usluge. Kako bi turistička agencija bila u mogućnosti pružiti ugovorene usluge gostu, sklapa ugovor o alotmanu s ugostiteljem.

Ugostitelj je dužan sve ugovorene usluge pružiti klijentu agencije na jednak način kao i svojim izravnim gostima, po istim standardima i odgovarajućoj kategoriji smještajnog objekta.

Ukoliko gostu usluge ne budu pružene na onaj način kako je ugovoreno ima pravo na nadoknadu štete. Gost šalje svoj zahtjev za nadoknadu štete, u slučaju kada ugostitelj nije u potpunosti izvršio ugovorene usluge, agenciji. U slučaju oštećenja imovine ili nedovoljne zaštite gosta kao osobe, gost traži naknadu štete od ugostitelja budući da je u tom slučaju ugostitelj jedini odgovorni u toj situaciji.

Ugostitelj nema pravo zatražiti gosta isplatu pruženih usluga, nego gost ugovorene usluge plaća turističkoj agenciji, koja potom isplaćuje ugostitelja za pružene usluge.

Kako gost ima prava, tako ima i svoje obveze. Glavne dvije obveze gosta su plaćanje ugovorenih usluga kao obveza prema turističkoj agenciji i ponašanje kakvo se očekuje od „dobrog gosta“ kao obveza prema ugostitelju.

Pod pojmom „dobrog gosta“ podrazumijeva se ponašanje u skladu sa poslovnim običajima, poštivanje kućnog reda i savjesno ponašanje prema inventaru, uređajima i ostalim stvarima koje su u vlasništvu ugostitelja, a dane na raspolaganje gostu. Za sva oštećenja nastala nepravilnim rukovanjem ili ponašanjem suprotnim onim „dobrog gosta“ u inventaru, opremi, uređajima i sl., kao i za oštećenja nastala od osoba koje su došle njemu u posjet ili krivicom osoba za koje je gost odgovoran, odgovara u potpunosti gost. Gost je pri odlasku iz ugostiteljskog objekta dužan prostore koje je koristio ostaviti onakvima kakvi su i bili onoga trenutka kada je došao u ugostiteljski objekat.

ZAKLJUČAK

Svrha rada bila je prikazati na koji način funkcionira ugovor o alotmanu. Koje je značenje ovog ugovora, njegova forma, predmet ugovora, ugovorne strane i što se točno podrazumijeva pod njihovim obvezama. Iako obe ugovorne strane ovim ugovorom ostvaruju profit, postoji i borba između turističke agencije i ugostitelja. Turističke agencije više naginju sklapanju ugovora u vrijeme sezone kada jednostavnije i brže mogu popuniti ugovorene smještajne jedinice budući da je i interes turista, uvjetovan godišnjim odmorima, za putovanjima tada veći i na taj način brže zarađuju ugovorenu proviziju. Ugostitelji, s druge strane, zahtijevaju veću angažiranost turističkih agencija u sklapanju ugovora u pred i post sezoni budući da je ugostiteljima tada teže samostalno naći goste s kojima bi popunili prazne kapacitete.

Sve veći razvoj turizma povlači za sobom i sve veću potrebu za posredništvom. Značaj turističke agencije i drugih posrednika između gosta i ugostitelja je od velike važnosti budući da gostima nude velik izvor informacija, savjetovanje, sigurnost i pouzdanost, kao i fleksibilnost, komfor, pristupačnije cijene u sklopu paket aranžmana u odnosu na zbroj cijena pojedinačnih usluga, koordiniranjem i organiziranjem svih bitnih sastavnica potrebnih za željeno putovanje, te olakšava put od gosta do ugostitelja svojim dobrim poznavanjem turističke potražnje i ponude.

Jedan od najznačajnijih ugovora između turističke agencije i ugostitelja je upravo ugovor o alotmanu. Ugovor u kojem ugostitelj daje ugovoren broj smještajnih kapaciteta na korištenje turističkoj agenciji i u kojem ona u zamjenu za proviziju nastoji popuniti te kapacitete. U ovom ugovoru turistička agencija šalje obavijest ugostitelju o broju gostiju, njihovom rasporedu po sobama i uslugama na koje određeni gosti imaju pravo rooming listom, a ugostitelj je dužan sve te usluge pružiti na jednak način kao i gostima s kojima je sklopio izravan ugovor o ugostiteljskim uslugama. Gost je osoba koja kod ugostitelja ima status treće osobe i koja ima pravo iskoristiti sve ugovorene usluge na način koji odgovara standardima i kategoriji hotela.

Ugovor se sastoji od raznih obveza od kojih su obveze ugostitelja da stavi na raspolaganje ugovoren smještaj, da jednako postupa prema upućenim gostima kao i prema gostima s kojima je sklopio izravan ugovor o ugostiteljskim uslugama, kao i jednako postupanje prema domaćim i inozemnim gostima.

Ugostitelj je dužan pridržavati se ugovorenih cijena ili pravovremeno obavijestiti turističku agenciju o promjenama, kao i obavijestiti agenciju o promjenama unutar ili na samom objektu, te je dužan plaćati proviziju agenciji.

Turistička agencija ima obvezu obavješćivanja ugostitelja o popunjavanju kapaciteta rooming listom, obvezu plaćanja ugostiteljskih usluga kao i izdavanje posebne pisane isprave – vouchera.

Sve veća obrazovanost, informiranost, iskustvo i promjena životnog stila iz „klasičnog“ u „moderni“ uvjetovala je velike promjene u svakodnevnicu ljudi i njihovom odnosu prema putovanjima. Užurbanost, zaposlenost, nedostatak vremena popraćene stresom i napetošću daje ljudima povod za putovanjem i bijeg iz svakodnevnice. Turističke agencije omogućavaju brzo i jednostavno planiranje odmora i drugih vrsta putovanja, što daje povod za korištenje istih u planiranju putovanja. Ugovor o allotmanu primjerak je dobro uređenog ugovora u turizmu kojim se olakšava međusobno poslovanje i provođenje dugoročnih dobrih poslovnih odnosa.

LITERATURA

KNJIGE:

1. Dulčić, A., Turističke agencije, poslovanje i menadžment, EKOKON d.o.o., Split, 2005.
2. Gorenc, V., Šmid, V., Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Školska knjiga, Zagreb, 1999.
3. Gorenc, V., et. al., Komentar Zakona o obveznim odnosima, Narodne Novine, Zagreb, 2014.
4. Hitrec, T., Hendija, Z., Politika, organizacija i pravo u turizmu, Studij turizma, Zagrebačka škola za menadžment, 2008.
5. Pešutić, A., Ugovori koje sklapa turistička agencija, Propisi u poslovanju turističkih agencija, RRIF i UHPA, Zagreb, 2009.
6. Vukonić, B., Poslovanje turističkih agencija, Školska knjiga, Zagreb, 1994.
7. Vukonić, B., Turističke agencije, Mikrorad doo., Zagreb, 2003.

ČLANCI:

8. Borić, Željko, Ugovor o alotmanu, PUG 4, 2014, str. 791.-803.
9. Gorenc, Vilim, Ugovor o uporabi („raspolaganju“) ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu), Pravo i porezi, br. 10/11., 2011., str.35.-47.
10. Gorenc, Vilim, Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu), Pravo i porezi, br. 8, 2002., str. 3.-9.
11. Mravičić, Ivo, Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, 2001., str. 163.-172.
12. Radolović, O., The allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage, Journal of International Commercial Law and Technology, Vol. 6, Issue 2, 2011.

IZVORI PRAVA

12. Posebne uzance u ugostiteljstvu, NN, 1995., br. 16
13. Zakon o obveznim odnosima, NN, 2005., br. 35

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; swift: 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. slijedeći

UGOVOR O ALOTMANU br. 07/A/14.

1. APP MEDENA stavlja na 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	Tua	Kada	WC	Balcon	Terasa	More	Klima	SATTV	VRSTA USLUGE	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, trošak 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 pousse i odnosi se samo na najam app i boravke od 7 i više dana

Da bi se priznala akcija moraju biti ispunjeni slijedeći 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



Za AGENCIJU:
KOMPAS ZAGREB d.d.
turistička agencija
ZAGREB, E. MURLIĆA 4, HRVATSKA
23.10.2013
CANAŠIĆ D.

Izvor: Turistička agencija Kompas Zagreb d.d.

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 sljedećim 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 raspoložu 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 sljedećoj 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 Murtića 4, Hrvatska, 10000 Zagreb | T: +385 (1) 4882 600 | F: +385 (1) 4811 414 | kompas@kompas.hr
ID: HR-AB-01-060168822 | OIB: 92104669091

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 rođ.
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

Cjenik: U(ž)beni godišnjak(Cvjetanje): Medena
Razdoblje: 1.1.2014 - 31.12.2014

Na:	APARTMANI MEDENA D.D.	Od:	Delbor Čanagjić
Adresa:	Hrvatska, SPLIT, HRV. ŽRTAVA 167, SEGET DONJI	Datum:	11.6.2015
Telefon:	021-880-015	Pošiljaoc telefon:	
Telefax:	021-880-024	Pošiljaoc telefax:	+385/1/4882-414
Email:		Pošiljaoc email:	delbor.canagjic@kompas.hr

Rooming lista

Agent: APARTMANI MEDENA D.D.

Trogir

Apartmansko naselje Medena ***

15.06.2014 - 22.06.2014

1/2+1 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

1/2+1 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

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 5

UG 137107

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

First minute 10.00 %

12.07.2014 - 20.07.2014

1/4+1 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 %

Izvor: Turistička agencija Kompas Zagreb d.d.

Agent: APARTMANI MEDENA D.D.

Trogir

Apartmaneko naselje Medena ***

24.07.2014 - 01.08.2014

1/4+1 apartman B standard - noćenje

Total unit: 1 -- Total pax: 4

UG 146035

1. ŠEBIJAN FRANJO
2. ŠEBIJAN IVANKA
3. ŠEBIJAN INES (18.04.1998)
4. ŠEBIJAN SARA (19.06.2000)

Napomena za agenta: Amex karšice

26.07.2014 - 02.08.2014

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

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 146361

1. SPAJIĆ VLADO (24.06.1962)
2. SPAJIĆ PETAR (21.08.2001)
3. SPAJIĆ IVANA (27.03.1980)

Napomena za agenta: Uvaženi,
interesira me period od 26.07.2014 do 02.08.2014.
Pozdrav Ani Župančić i cijeloj ekipi od vjernog klijenta Vlade Spajić

03.08.2014 - 17.08.2014

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

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 142710

1. BLUMENSCHNIG IVANA (26.12.1980)
2. GOLMAJER-VLAHOVIĆ IRMA (05.02.1956)
3. BLUMENSCHNIG 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: zamolba: 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.

Trojir

Apartmansko naselje Medena ***

09.08.2014 - 18.08.2014

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

Total unit: 1 -- Total pax: 3

UG 135969

1. KVAS VEDRANA
2. TOMICA MARINA (25.04.1990)
3. KVAS MATIJA (25.10.2005)

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. CIOCCONE 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

Offerta 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 (14.07.1975)
3. MARJANOVIĆ FILIP (25.03.2005)
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 ispreven frižider.

SAŽETAK

Turističko tržište je specifično po tome što su ponuda i potražnja prostorno udaljeni i što korisnici određenih usluga moraju napustiti svoje mjesto boravka kako bi iskoristili plaćene usluge, odnosno karakteristično je kretanje turističke potražnje prema turističkoj ponudi. U turizmu postoji velika međuovisnost između turističkih agencija i ugostitelja. Činjenica da turističke agencije dobro poznaju turističku ponudu i potražnju ukazuje na njihovu mogućnost posredovanja između istih. Ugovor o alotmanu jedan je od glavnih ugovora u turizmu koji regulira poslovne odnose te vrste. U ovom ugovoru javljaju se dvije ugovorne strane, turistička agencija i ugostitelj. Ugovori koji su sklopljeni između turističke agencije i ugostitelja su uvijek sklopljeni za gosta koji će te usluge koristiti. Agencija posredništvom između gosta i ugostitelja ostvaruje dobit, odnosno ugostitelj joj isplaćuje proviziju. Gosti biraju turističke agencije kao posrednike zbog velikog izvora informacija koje nude, radi brzine, jednostavnosti, sigurnosti i pouzdanosti, a nerijetko i jeftinijih cijena kod paket aranžmana u usporedbi sa zbirom cijena pojedinačnih usluga. Gost, koji je korisnik ugovorenih usluga, klijent je agencije s kojom sklapa ugovor o organiziranju putovanja, dok kod ugostitelja ima status treće osobe. Cilj ugovora o alotmanu je popunjavanje ugovorenih smještajnih kapaciteta, u kojem se kod ugostitelja smanjuje rizik od neispunjenja ležajeva, a agencija ostvaruje profit kroz proviziju koju dobiva od strane ugostitelja. Svrha rada je prikazati na koji način funkcionira ugovor o alotmanu, prava i obveze suugovaratelja, pozitivne učinke sklapanja ugovora o alotmanu i kriterije za uspješne dugoročne poslovne odnose između ugovornih strana.

SUMMARY

The tourist market is specific since the supply and demand are geographically distant and as users of certain services must leave their place of residence in order to take advantage of paid services, or the characteristic movement of tourist demand to the tourist supply. In tourism, there is a strong interdependence between travel agencies and hotel-keepers. The fact that travel agencies are well acquainted with the tourist supply and demand led to their possibility of mediation between those two. The allotment contract is one of the main contracts in the tourism industry, which regulates business relationships of that kind. In this agreement there are two parties, a travel agency and a hotel-keeper. Guests choose travel agencies as intermediaries between them and hotel-keepers because of the great sources of information that are offered by them, because of the simplicity, safety and reliability, and often cheaper prices. Guests, which are the users of the contracted services, are direct clients of agencies, while for the hotel-keepers they have the status of a third party. The purpose of the allotment contract is to fill the agreed accommodation units with guests by agencies, which will reduce the risk of empty rooms for the hotel-keeper, and the agencies make a profit through the commission they receive from the hotel-keepers. The aim of this bachelor thesis is to show how the allotment contract works, the rights and obligations of the contracting parties, the positive effects of the allotment contract and the criteria for successful long-term business relations between the parties.