

Ugovor o organiziranju putovanja

Miučin, Zorana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

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:137:488166>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-11**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

Zorana Miučin

UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

Agent – Organized Tour Contract

Završni rad

Pula, 2021.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

Agent – Organized Tour Contract

Završni rad

Zorana Miučin

JMBAG: 0303081155

Status studentice: redoviti

Studijski smjer: Turizam

Kolegij: Pravo u turizmu

Mentor: doc. dr. sc. Oliver Radolović

Pula, rujan 2021.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Zorana Miučin, kandidatkinja za prvostupnika Poslovne ekonomije – smjera Turizam, 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:

Handwritten signature of Zorana Miučin in blue ink.

U Puli, 3. rujna 2021. godine

IZJAVA
o korištenju autorskog djela

Ja, Zorana Miućin dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Ugovor o organiziranju putovanja“ 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, 3. rujna 2021. godine

Potpis:

Zorana Miućin

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA	2
2.1. Opće odredbe.....	5
2.1.1. Pojam ugovora.....	6
2.1.2. Sklapanje ugovora	8
2.1.3. Promidžbeni materijali	11
2.1.4. Prethodna obavijest	13
2.1.5. Oblik i sadržaj ugovora	14
3. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA	16
3.1. Zaštita prava i interesa putnika.....	16
3.2. Obveza obavještanja	18
3.3. Obveza čuvanja tajne.....	18
3.4. Odgovornost za štetu	19
3.5. Sniženje cijene.....	21
3.6. Isključenje i ograničenje odgovornosti za štetu.....	22
3.7. Osiguranje	23
3.8. Jamčevina za organizirana putovanja.....	24
4. OBVEZE PUTNIKA.....	26
4.1. Plaćanje cijene.....	26
4.2. Obveza davanja podataka	27
4.3. Ispunjavanje uvjeta predviđenih propisima.....	28
4.4. Odgovornost putnika za štetu	29
4.5. Obavještanje o nedostacima ispunjenja	29
5. POSEBNA PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA	31
5.1. Zamjena putnika	31
5.2. Promjena ugovorene cijene	32
5.3. Pravo putnika na raskid ugovora	33
5.4. Pravo organizatora na raskid ugovora	33
5.5. Izmjena sadržaja ugovora.....	34
5.6. Prestanak ugovora	35

6. PRIMJERAK I ANALIZA UGOVORA O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA	37
7. SRODNI UGOVORI IZMEĐU TURISTIČKIH I DRUGIH SUBJEKATA PUTEK KOJII SE REALIZIRA ORGANIZIRANO PUTOVANJE	40
8. ZAKLJUČAK	42
LITERATURA	44
POPIS SLIKA	49
PRILOZI	50
SAŽETAK	51
SUMMARY	52

1. UVOD

Predmet istraživanja ovog završnog rada temelji se na obradi ugovora o organiziranju putovanja u skladu sa heteronomnim i autonomnim izvorima prava u Republici Hrvatskoj. Cilj rada je metodom analize, komparacije i interpolacije ispitati legislativno uređenje ugovora koji se sklapa između putničkih agencija i izravnih korisnika usluga (putnika). Naglašava se kompleksnost jedinstvenog pravnog uređenja pružanja turističkih usluga u domeni organiziranih putovanja te se sistematski obrađuje odsjek 24. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15) u korelaciji sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14), Zakonom o turističkoj djelatnosti (NN 8/96, 19/96, 76/98, 76/99) te drugim srodnim odlukama i odredbama.

Rad se sastoji od ukupno osam poglavlja, u uvodnom se dijelu koncizno navodi predmet istraživanja i cilj rada. Sljedeće poglavlje prati naslov „*Ugovor o organiziranju putovanja*“ u kojemu se daje presjek povijesnog razvoja dotičnog ugovora te izvora prava uz njihove izmijene do današnjice. Analiziraju se opće odredbe ugovora koje predstavljaju adekvatan uvod u nastavak istraživanja obveza stranaka. Nadalje, poradi opširnosti općih obveza ugovornih strana, obrada istih je podijeljena u iduća dva poglavlja.

U petom se poglavlju pod naslovom „*Posebna prava i obveze ugovornih strana*“ diferencira okvir djelovanja i poduzimanja opravdanih poduhvata od strana obveznog pravnog odnosa specifičnih za promatrani ugovor, a koji se nerijetko pojavljuju u suvremenoj praksi. S tendencijom doprinosa razumijevanju ugovora o organiziranju putovanja u šestom je poglavlju predstavljen vlastiti primjerak ugovora čija se struktura obrađuje i povezuje s prethodno analiziranim legislativnim normama.

Nadalje, u sedmom se poglavlju ističu najvažniji srodni ugovori koji se sklapaju između turističkih i drugih subjekata bez kojih realizacija putovanja ne bi bila moguća. Dok se u posljednjem dijelu ovog završnog rada ističu pronalasci i zaključci vezani uz ugovor o organiziranju putovanja uz naglasak na njegovu specifičnost legislativnog uređenja.

2. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

U ovome se poglavlju nastoje istaknuti najvažnije odrednice povijesnog razvoja organiziranih putovanja te razlučiti odnosi subjekata obveznog odnosa.

Prva se putovanja vezuju uz „*The Grand Tour of Europe*“, odnosno uz edukativna putovanja koja su se održavala u periodu od 17. do 18. stoljeća. Na navedenom je putovanju prisustvovala aristokratska mladež koja je putovala Europom (ponajviše Italijom i Njemačkom) poradi upoznavanja kulture, umjetnosti i povijesti. Putovanje je najčešće trajalo od tri do četiri godine¹, a najduže se boravilo u kolijevci europske kulture i civilizacije, Rimu. Izum parnog stroja, razvoj prometa i ekspanzija željezničkih mreža rezultira organiziranjem prvih dalekih putovanja dostupnih široj skupini potrošača te uzajamnom potrebom za sklapanjem etabliranih odnosa između dionika turističke ponude i potražnje.

Prvo organizirano putovanje željeznicom organizirao je Thomas Cook i to susret antialkoholičara (1841.). Putovanje je bilo masovnog karaktera, oglašeno s konceptom posjete europskim gradovima, ponuđena je hrana tijekom putovanja i sklopljen je ugovor s prometnim poduzećem (željeznicom).² Plasiranje prvog organiziranog putovanja na turističko tržište predstavljalo je kročenje u inovativnu sferu razvijanja posredničko – poduzetničkih odnosa. Slijedom navedenog, osnivaju se prvi putnički biroi, odnosno uredi.

Thomas Cook je osnovao i prvu putničku agenciju „*Thomas Cook and Son*“ koja je organizirala prvo putovanje iz Engleske u Švicarsku, zatim putovanje u Egipat i na kraju prvo putovanje oko svijeta. Ipak, do pojave „masovnog turizma“ dolazi tek nakon II. svjetskog rata.³ Preciznije, u 60-im se godinama masovni turizam paralelno razvija s nastankom prvih organizatora putovanja (putničkih agencija) koji zbog ponude širokog dijapazona paket – aranžmana postaju najvažnijim nositeljima turističke ponude.

Do 70-ih godina 20. stoljeća ugovor o organiziranju putovanja (paket-aranžmanu) (engl. *package travel / tour contract*, njem. *Pauschalreisevertrag*, franc. *contrat d'organisation de*

¹ *The role of the Grand Tour*, u: Encyclopedia Britannica, *online edition*. URL: <https://www.britannica.com/topic/art-market/The-18th-century#ref1052123> (datum pristupa 23. lipnja 2021.)

² Gržinić, J. (2019.): *Uvod u turizam – povijest, razvoj, perspektive*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, e-knjiga, str. 37., URL: <https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A3111> (datum pristupa 7. studenog 2020.)

³ Vujisić, D., Mićović, A. „*Poslovanje i usluge turističko – ugostiteljskih subjekata*“, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Vol. 53 No. 4, 2016., str. 1135. URL: <https://hrcak.srce.hr/169057> (datum pristupa 18. prosinca 2020.)

voyage) i posrednički ugovor o putovanju (engl. *contract of travel intermediation*, njem. *Reisevermittlungsvertrag*, franc. *contrat d'intermedierede voyage*) u hrvatskom i usporednim zakonodavstvima gotovo nisu bili normirani, pa su mogućnosti povrede klijenta i njegovih prava bile velike.⁴ Dakle, ugovor je bio prepušten volji kontrahenata koja nije bila na istovjetnoj razini važnosti u kontekstu zaštite interesa i prava putnika. Organizatori putovanja svojim posebnim ili općim uvjetima putovanja određivali su u cjelini sadržaj ugovora, svodeći ugovornu autonomiju putnika na mogućnost da ponudu u cjelini prihvati ili odbije.⁵ Temeljem klauzula neodgovornosti proizašlih iz posebnih i općih uvjeta putovanja organizatori putovanja indirektno su sebe štitili od odgovornosti za rizike koji bi se potencijalno mogli dogoditi tijekom putovanja.

Manifestirali su se problemi i nejasnoće vezane uz prava putnika zbog manjka adekvatnog i pravovremenog informiranja od strane organizatora putovanja o tome kojem mjesnom zastupniku putnici trebaju priložiti prigovor onda kada bi pretrpjeli štetu ili nezadovoljstvo tijekom putovanja. Nerijetko su se priložene žalbe percipirale neosnovanima budući da je (ne) zadovoljstvo izuzetno subjektivna varijabla iz čega je i proizlazila kompleksnost uređenja odgovornosti ponuđača.

Intenzivan razvitak turizma i sve učestalija putovanja utjecali su na potrebu za osiguranjem ravnopravnog položaja subjekata obvezno pravnih odnosa te na potrebu za unifikacijom⁶ materijalno – pravnih odredaba. Pod okriljem Međunarodnog instituta Ujedinjenih naroda za ujednačavanje privatnog prava (UNIDROIT) 1970. usvojena je Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju (CCV). CCV se primjenjuje na svaki ugovor o putovanju kojega sklopi organizator putovanja ili posrednik, kada je glavni poslovni nastan, uobičajeno boravište ili poslovni nastan preko kojega je sklopljen ugovor o putovanju smješten u državi ugovornici.⁷ Na tragu odredbi Međunarodne konvencije o ugovoru o putovanju iz 1970. godine još od

⁴ Gorenc, V., Pešutić, A. „*Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja*“, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Vol. 56 No. Posebni broj, 2006., str. 24. URL: <https://hrcak.srce.hr/6427> (datum pristupa 18. prosinca 2020.)

⁵ Gorenc, V., Šmid, V. (1999.): *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, str. 91.

⁶ Uspostavom ustaljene pravne fizionomije ugovora putem posebnih i općih uvjeta putovanja, poslovnih običaja i dobrih običaja profesije.

⁷ Jasenko, M. „*Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket – aranžmana i povezanih putnih aranžmana*“, Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 58 No. 173, 2019., str. 155. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/324310> (datum pristupa 19. studenog 2020.)

1978. godine donošenjem Zakona o obveznim odnosima u hrvatskom pravnom sustavu egzistira Ugovor o organiziranju putovanja kao imenovani i formalni ugovor.⁸

Međutim, iako se smatralo da će Konvencija donijeti priželjkivanu izvjesnost i pravnu sigurnost na međunarodnoj razini, ipak je postojala problematika različitog percipiranja odgovornosti organizatora putovanja od strane država. Slijedom navedenog, dolazi do uređenja navedene materije na nižoj, EU razini. To je rezultiralo donošenjem Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. 6. 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima.⁹ Direktivom Vijeća 90/314/EEZ utvrđuje se niz važnih prava potrošača u odnosu na putovanja u paket aranžmanima, posebno u pogledu zahtjeva u vezi s informiranjem, odgovornosti trgovaca u odnosu na izvršenje paket aranžmana i u pogledu zaštite u slučaju nesolventnosti organizatora ili prodavatelja.¹⁰ Obzirom na rapidan rast i razvoj turističke industrije na svjetskom nivou popraćen globalizacijskim i informatizacijskim procesima te transformaciju homogenih turističkih ponuda u izrazito heterogene i slojevite turističke ponude dolazi do problematike pravnog uređenja odredaba sadržanih u Direktivi. Uz to što su odredbe Direktive zastarjele i neodgovarajuće s obzirom na razvoj tržišta, one su u određenoj mjeri i neprecizne te sadržavaju pravne praznine koje opravdavaju daljnju legislativnu intervenciju u području organiziranih putovanja.¹¹

Potonje je rezultiralo potrebom izmijene Direktive Vijeća 90/314/EEZ novim Prijedlogom Direktive¹² kojim se Direktiva nastojala osuvremeniti slijedeći principe uvažavanja uvjeta i odrednica suvremenog stanja svjetskog turističkog tržišta. Temeljni razlozi sadržani u

⁸ Pešutić, A. (2009.): „*Ugovori koje sklapa turistička agencija*“, u: *Propisi u poslovanju turističkih agencija*, ur. Cutvarić, Miljenka i Trezner, Željko, Zagreb: HZRIF i UHPA, str. 119–164.

⁹ Direktiva 90/314/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima (SL. L 158/59 od 23. 6. 1990., str. 27 – 32; SL posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 60., str. 59). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31990L0314&from=HR> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)

¹⁰ DIREKTIVA (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL. L 326/1 od 11.12.2015., str. 1 – 33; SL posebno izdanje na hrvatskom jeziku, str. 1). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=hr> (datum pristupa 10. srpnja 2021.)

¹¹ Tot, I. „*Paket-aranžman i potpomognuti putni aranžman*“, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 36 No. 1, 2015., str. 490. URL: <https://hrcak.srce.hr/141259> (datum pristupa 10. srpnja 2021.)

¹² Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima i potpomognutim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ, Bruxelles, 9. srpanj 2013. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0512&from=hr> (datum pristupa 10. srpnja 2021.)

Prijedlogu Direktive koji upućuju na nužnost implementacije novina jesu » razvoj interneta i liberalizacija u sektoru zračnog prijevoza, nepotrebni troškovi usklađivanja i prepreke prekograničnoj trgovini te šteta koju trpe potrošači – nejasna i zastarjela pravila «.

Slijedom navedenog, Direktiva Vijeća 90/314/EEZ stavljena je izvan snage 30. lipnja 2018. godine te je zamijenjena Direktivom (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima koja je stupila na snagu 1. srpnja 2018. godine. Direktiva iz 2015. u hrvatski je pravni poredak prenesena donošenjem Zakona o pružanju usluga u turizmu (u daljnjem tekstu: ZPUT).¹³ Sukladno navedenom, ZPUT iz 2007. godine biva stavljenim izvan snage, dok se pojedine odredbe o ugovoru o organiziranju putovanja u Zakon o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO) iz 2018. godine unose izmjene koje odgovaraju odrednicama sadržanim u Direktivi iz 2015. godine.

Obzirom da je predmet istraživanja ugovor o organiziranju putovanja usmjerenost je ka razlučivanju odredaba sadržanih u ZOO-u kojima su regulirani privatnopravni odnosi ugovornih strana što u nikojem slučaju ne isključuje isticanje odredaba ZPUT-a te odredaba ostalih zakona koji su u korelaciji sa pravnim uređenjem dotičnog ugovora.

2.1. Opće odredbe

Ugovor o organiziranju putovanja je uređen ZOO-om (NN. br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15) koji predstavlja primarni izvor obveznog prava u Republici Hrvatskoj. Pojam „obvezno pravo“ razumijeva skup pravnih pravila kojima se uređuju obvezni odnosi između sudionika obveznopravnog odnosa (*inter partes*). Navedeno ukazuje na njegovo relativno djelovanje u kojega se ne upliću treće strane. U poslovanju koje je vezano uz organiziranje putovanja se osim heteronomnih izvora prava¹⁴, rabe i autonomni izvori prava¹⁵.

¹³ Jasenko, M., Op. cit, str. 161.

¹⁴ Donose ih državna tijela, odnosno Sabor, a najvažniji su Ustav i zakoni (prije svega Zakon o obveznim odnosima, Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti te Zakon o turističkoj djelatnosti). Heteronomni se izvori prava sastoje od prisilnih ili kogentnih normi (*ius cogens*) od kojih nije moguće odstupanje te od dispozitivnih normi od kojih je odstupanje moguće. Dispozitivne se norme primjenjuju onda kada subjekti obveznopravnog odnosa nisu sporazumno odredili drugačije rješenje ili odabrali drugi izvor prava. U uporabi su i podzakonski akti koje donosi Vlada, županije i općine te isti moraju biti u skladu sa Ustavom i zakonima (primjerice, uredbе, pravilnici i slično).

¹⁵ Izvori prava koji nastaju u praksi, odnosno oni koji su stvoreni od strane subjekata obvezno pravnih odnosa ili organizacije u koje se stranke mogu udružiti u vidu unaprjeđenja vlastitog poslovanja (primjerice, opći uvjeti poslovanja).

Analizirane opće odredbe u nastavku rada predstavljaju temeljno polazište, odnosno adekvatan uvod u razmatranje legislativnog uređenja ugovora o organiziranju putovanja.

2.1.1. Pojam ugovora

Ugovorom o organiziranju putovanja obvezuje se organizator putovanja pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket – aranžman), a putnik se obvezuje platiti mu za to jednu ukupnu (paušalnu) cijenu.¹⁶ Ugovorne strane ugovora o organiziranju putovanja jesu organizator putovanja i putnik. Organizator putovanja je trgovačko društvo, trgovac pojedinac ili obrtnik (najčešće putnička agencija) koji ispunjava uvjete propisane u Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN. br. 8/96, 19/96, 76/98, 76/99, u daljnjem tekstu: ZOTD), a koji se odnose na djelatnosti pružanja usluga putničke agencije¹⁷. Sukladno istoimenom Zakonu, klasifikacija putničkih agencija glasi na organizatore putovanja¹⁸ te na posrednike¹⁹. U suvremenoj su praksi organizatori putovanja nerijetko turoperatori ili grosisti dok su posrednici turističke, odnosno putničke agencije ili detaljisti. Sukladno autorici Čavlek N.²⁰, » turoperator se može definirati kao gospodarski subjekt koji objedinjavajući usluge različitih ponuđača kreira i organizira paušalna putovanja na veliko u svoje ime i za svoj račun za još nepoznate kupce te na toj

¹⁶ Čl. 881. st. 1. ZOO-a

¹⁷ Sukladno čl. 10. st. 1. i st. 2. ZOTD-a: (1) Usluge putničke agencije su: 1. organiziranje, prodaja i provođenje turističkih paket aranžmana, 2. prodaja i posredovanje u prodaji ugostiteljskih i turističkih usluga, 3. posredovanje u pružanju usluga putovanja i boravka i obavljanja drugih za njih vezanih usluga, 4. organiziranje, prodaja i provođenje izletničkih programa, 5. prihvat i prijevoz putnika (transporti), 6. prodaja i posredovanje u prodaji karata ili rezervaciji mjesta za sva prijevozna sredstva, 7. rezervacija smještaja i drugih usluga u ugostiteljskim objektima, 8. zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija, 9. davanje turističkih obavijesti i promidžbenog materijala, 10. agencijsko-pomorske usluge za prihvat i opremu turističkih plovni objekata u zemlji i inozemstvu, 11. posredovanje u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu te isprava za lov, ribolov, ronjenje i drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turizma, 12. organiziranje i posredovanje u prodaji usluga nautičkog, seljačkog, zdravstvenog, kongresnog, športskog, lovnog i drugih oblika turizma, 13. organiziranje službe turističkih pratitelja, službe asistencije (u dolasku i odlasku iz mjesta turističke destinacije), 14. rezervacija, nabava i prodaja ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr. te prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke (publikacije i sl.), 15. organizacija i pružanje usluga u svezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima, te pružanje mjenjačkih usluga, 16. posredovanje u osiguranju putnika i prtljage. (2) Putnička agencija može, osim usluga iz stavka 1. ovoga članka, pružati i druge slične usluge (iznajmljivanje i posredovanje u iznajmljivanju vozila (*rent-a-car*), letjelica, plovni objekata, čuvanje i održavanje plovni objekata, usluge skipera i dr.).

¹⁸ Sukladno čl. 5. st. 4. ZOTD-a: Putnička agencija organizator putovanja je putnička agencija koja organizira turistički paket aranžman i koja ga neposredno prodaje ili nudi na prodaju putem posrednika.

¹⁹ Sukladno čl. 5. st. 5. ZOTD-a: Putnička agencija posrednik je putnička agencija koja prodaje ili nudi za kupnju turistički paket aranžman koji je sastavio organizator putovanja, ili koja pruža druge usluge iz članka 10. ovoga Zakona.

osnovi kontinuirano ostvaruje glavni izvor svojih prihoda«. Organizatori (turoperatori) distribuciju svojih aranžmana pretežito obavljaju posredstvom mnogobrojnih, različitih agencija (neizravna distribucija), ali mogu i sami, neposredno sklapati ugovore o organiziranju putovanja s klijentima (izravna distribucija).²¹

S druge strane, turistička agencija se pojmovno može definirati kao gospodarski subjekt koji je u direktnom kontaktu s krajnjim potrošačem turističkih usluga (kupcem) te nerijetko ima utjecaj na njegovu odluku o kupnji određenog aranžmana, dok je temeljni izvor prihoda iste upravo provizija koja proizlazi iz njezine osnovne posredničko – poduzetničke funkcije. Posrednici (detaljisti), u pravilu, klijentima nude i pribavljaju tuđe aranžmane od različitih organizatora, ali ako su registrirani i kao organizatori (detaljističko-grosistička agencija), katkada i sami organiziraju putovanja (i nude ih klijentima sami i/ili putem drugih agencija).²²

Odredbe odsjeka 24. st. 1. čl. 881. ZOO-a se primjenjuju i onda kada su pojedine usluge odvojeno naplaćene. Odnosno, u onom slučaju kada se paušalna cijena²³ paket – aranžmana naplaćuje zasebnim fakturama. Nerijetko prva faktura koju izdaje organizator putovanja sadrži iznos troška smještaja i prijevoza, a sljedeća faktura iznos troška fakultativnih usluga uključenih u paket – aranžman (primjerice, jednodnevni izleti, ulaznice za kazalište, muzeje i slično).

Organizatorom putovanja smatra se i osoba koja prodaje paket – aranžman koji je pripremila neka druga osoba.²⁴ Osim što putnička agencija u vlastitoj režiji kreira i organizira raznolike paket – aranžmane sadržane od skupa usluga, ona također u ponudu uključuje i ostale paket – aranžmane koje nije samostalno kreirala. Pod terminom „skup usluga“ podrazumijeva se da je paket – aranžman sastavljen od minimalno dvije usluge, najčešće prijevoza i boravka u destinaciji (noćenja), no isti može biti, te najčešće je proširen s više usluga.

Široki dijapazon usluga koje turističke agencije obavljaju temelje se na ugovoru o nalogu. Primjer usluga turističkih agencija kod kojih se evidentno radi o ugovoru o nalogu su i usluge

²⁰ Čavlek, N. (1998.): „*Turoperatori i svjetski turizam*“, Golden marketing, Zagreb, str. 53.

²¹ Gorenc, V., Pešutić, A., Op. cit, str. 23.

²² Ibidem

²³ Predstavlja visinu iznosa paket – aranžmana putem koje putnik ne može jednostavno definirati kolika je egzaktna cijena svakog pojedinog elementa aranžmana, a isto tako, niža je od cijene koju bi putnik platio kada bi samostalno kreirao vlastiti aranžman sadržan od identičnih proizvoda i / ili usluga koje se kupuju od organizatora putovanja.

²⁴ Čl. 881. st. 3. ZOO-a

pomoći u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, isprava za lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nautičara te drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turističke ponude.²⁵

Druga strana obveznopravnog odnosa je putnik, odnosno bilo koja poslovno sposobna fizička osoba²⁶ koja je voljna platiti paušalnu cijenu (novčani ekvivalent za jedinstven skup usluga), to jest sklopiti ugovor o organiziranju putovanja sa organizatorom, bez obzira je li osoba sama podmirila paušalnu cijenu ili je za nju to izvršila druga fizička ili pravna osoba (primjerice, poduzeće u kojemu je osoba zaposlena).

2.1.2. Sklapanje ugovora

Putnik koji je zainteresiran za putovanje i voljan za uključivanje u turističke tokove stupa u kontakt sa putničkom agencijom. Nakon primitka upita o zainteresiranosti za korištenjem agencijskih usluga, organizator započinje sa pregledom, izdvajanjem i slanjem postojećih ponuda putniku koje najviše odgovaraju njegovim preferencijama.

Pritom je putnička agencija temeljem čl. 20 ZOTD-a, » obvezna za svaki turistički paket aranžman, odnosno putovanje koje organizira izdati program, prospekt ili katalog kojeg treba putniku staviti na raspolaganje pri sklapanju ugovora o organiziranju putovanja ili korištenju drugih usluga, a koji sadrži: točan itinerer i opis puta, odnosno aranžmana, točan opis destinacije (kod boravka), opseg i standard svih usluga, vrstu prijevoznog sredstva i razred, ukupan broj dana i noćenja u turističkom paket aranžmanu, datum, vrijeme i mjesto polaska, odnosno povratka, cijenu aranžmana, cijenu fakultativnih usluga, uvjete prijave i otkaza te jamstva organizatora, ostale uvjete i podatke važne za putnika (klima, vrste valuta, cijepjenja, vize. i dr.) «. Ako se putnik odluči za putovanje, popunjava i potpisuje „prijavu za putovanje“ u kojoj označava putovanje koje želi poduzeti, svoju adresu i izjavu da je upoznao opće uvjete

²⁵ Trezner, Ž., „*Pravni karakter usluga turističkih agencija*“, Stručni članak UDK 338.486.22:34, UHPA revija, 2019., str. 79. URL: <https://www.hgk.hr/documents/clanak-pravni-karakter-usluga-ta-trezner-uHPA-revija-20195ed4fd83c688d.pdf> (datum pristupa 14. srpnja 2021.)

²⁶ Sukladno čl. 18. st. 1 – 5. ZOO-a: 1. Poslovno sposobna osoba može vlastitim očitovanjima volje stvarati pravne učinke, 2. Poslovnu sposobnost fizička osoba stječe punoljetnošću, a pravnu danom nastanka, ako zakonom nije drukčije određeno, 3. Osoba koja nije punoljetna može stvarati samo pravne učinke određene zakonom, 4. Umjesto osobe koja nema poslovnu sposobnost očitovati će svoju volju njezin zakonski zastupnik ili skrbnik, 5. Za pravnu osobu volju očituju njezina tijela u pravnim poslovima i postupcima koje poduzimaju u tome svojstvu.

Organizator putovanja je obvezan prilikom sklapanja ugovora o organiziranju putovanja izdati putniku „potvrdu o putovanju“ koja mora sadržavati sljedeće elemente²⁸:

1. Mjesto i datum izdavanja potvrde.
2. Oznaku i adresu organizatora putovanja.
3. Ime i prezime putnika.
4. Mjesto i datum početka i svršetka putovanja.
5. Datume boravka.
6. Nužne podatke o prijevozu, boravku i drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom.
7. Podatke o drugim uslugama (npr. mjesto, vrijeme i vrsta pojedinih obroka, usputna zadržavanja i sl.).
8. Najmanji broj potrebnih putnika za realizaciju putovanja.
9. Ukupnu cijenu za skup usluga predviđenih ugovorom.
10. Uvjete pod kojima putnik može tražiti raskid ugovora.
11. Druge podatke za koje se smatra da je korisno da budu sadržani u potvrdi (npr. ime pratitelja, korespondenta koji treba putnicima u tijeku putovanja dati razne obavijesti i savjete i sl.).

²⁸ Skraćeno prema: Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit., str. 97 – 98.

Usluge opisane u potvrdi o putovanju svjedoče o sadržaju ugovora o organiziranju putovanja, a mogu biti i jedini instrument koji pruža putniku saznanje o kompleksnom sadržaju sklopljenog ugovora.²⁹ Organizator putovanja je odgovoran za štetu koju pretrpi putnik onda kada mu ne izda potvrdu o putovanju ili ako ju izda, a ona sadrži nevjerodostojne podatke.

Nakon što je organizator putovanja zaprimio prijavu za putovanje od strane putnika te ukoliko postoji raspoloživo mjesto, organizator potvrđuje putovanje i o tome obavješćuje putnika ili posrednika putovanja. Trenutak u kojemu putnik primi potvrdu od organizatora putovanja predstavlja perfekciju (sklapanje) ugovora³⁰, odnosno čin koji potvrđuje da su se stranke usuglasile oko temeljnih sastojaka ugovora.

2.1.3. Promidžbeni materijali

Promidžbeni materijali, poput programa putovanja ili brošura, koji se odnose na paket – aranžman, a koje je organizator putovanja stavio putniku na raspolaganje ne smiju sadržavati zavaravajuće obavijesti u pogledu cijene ili bilo koje druge odredbe ugovora o organiziranju putovanja.³¹ Dakle, evidentno jest da bilo koja vrsta promidžbenog materijala mora sadržavati jasne i vjerodostojne obavijesti o svim detaljima putovanja.

Promidžbeni materijal mora ujedno biti vizualno privlačan s ciljem buđenja interesa za poduzimanjem putovanja. Suvremena turistička ponuda se u današnjici sve češće promovira posredstvom *online* kanala (matične *web* stranice organizatora putovanja, informacijski distribucijski sustavi i sl.) te je predominantno riječ o slikovnim vizualizacijama koje predstavljaju supstitut nekadašnjim monotonim brošurama putovanja predstavljenim isključivo u tekstualnom obliku. Slika 2 prikazuje primjer suvremenog kataloga sadržanog od opisa putovanja u kojeg su inkorporirane fotografije koje prikazuju kulturni identitet, autentičnost i jedinstvenost dotične destinacije.

²⁹ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit, str. 99.

³⁰ Pretpostavke za sklapanje valjanog ugovora jesu sljedeće: a) najmanje dvije ugovorne strane, b) valjano očitovana i stvarna volja, c) dopustiva, objektivno moguća i određena činidba, d) dopuštena pobuda (motiv) i e) odgovarajuća forma ugovora.

³¹ Čl. 882. st. 1. ZOO-a

Slika 2. Katalog dalekih putovanja za 2020. godinu



Izvor: <https://katalozi.jeftinije.hr/Katalog/21771/atlas-katalog-daleka-putovanja-2020>

(datum pristupa: 11. studenog 2020.)

Slika 2 prikazuje promidžbeni materijal (*online* katalog) dalekog putovanja u Egipat u 2020. godini organiziranog od strane Atlas putničke agencije sa sjedištem u Zagrebu. Katalog sadrži jasne i sadržajne obavijesti hijerarhijski klasificirane u kategorije i potkategorije. Navedeni je primjerak inkorporiran u ovo poglavlje budući da ispunjava sve Zakonom propisane odrednice od kojih se promidžbeni materijal mora sastojati³².

Kod raspisanih paket-aranžmana konačni programi najčešće se nalaze u katalogima, letcima, brošurama i drugim promidžbenim materijalima u standardiziranoj formi, i kao takvi pripremaju se unaprijed. Za naručene paket-aranžmane to ne mora biti pravilo, njih je moguće poslati klijentu kao personaliziranu ponudu u obliku pisma.³³

³² Sukladno čl. 882. st. 2. ZOO-a: Promidžbeni materijali koji su putniku stavljeni na raspolaganje moraju sadržavati jasne, potpune i točne obavijesti o: cijeni paket-aranžmana; odredištu (destinaciji); sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza; vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji, njegovim osnovnim karakteristikama te turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi; broju dnevnih obroka; planu putovanja; iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u odredištu; najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

³³ Zdjelar, D., Trezner, Z., „Posebnosti organiziranja naručenih paket – aranžmana“, Stručni članak UDK 338. 48 -12, UHPA revija, 2015., str. 51. URL: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AAA_2020_ABC/d_strucni%20ispiti/10_Zdjelar_Trezner_2015_Posebnost%20organiziranja%20naručenih%20paket%20aranžmana.pdf (datum pristupa 19. prosinca 2020.)

Podaci sadržani u promidžbenim materijalima obvezuju organizatora putovanja i mogu biti izmijenjeni jedino na temelju sporazuma s putnikom ili ako je putnik o tim izmjenama obaviješten prije sklapanja ugovora, u kojem slučaju ta mogućnost mora biti izričito navedena u promidžbenim materijalima.³⁴

U katalogu dalekih putovanja (Slika 2) prikazan je princip na temelju kojeg organizator putovanja pravodobno obavješćuje putnika o mogućim izmjenama programa putovanja sljedećom napomenom » Organizator može promijeniti redoslijed obilaska, ali se obvezuje da će program izvršiti u cijelosti. Sadržaj razgleda ostaje kako je objavljen bez obzira na redoslijed «. Budući da je dotični organizator na vrijeme obavijestio putnika o potencijalnim izmjenama programa putovanja eventualne žalbe putnika na isto bit će neosnovane.

2.1.4. Prethodna obavijest

Prije sklapanja ugovora organizator putovanja dužan je obavijestiti putnika, u pisanom obliku ili drugom trajnom, putniku dostupnom, mediju o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.³⁵ Primjer obavijesti koju je organizator dužan proslijediti putniku je prikazan u nastavku, a izvorište navedene obavijesti je matična *web* stranica Ministarstva vanjskih i europskih poslova³⁶ na kojoj je istaknuto, » Hrvatski državljani, osim s valjanom putovnicom, mogu ulaziti i s valjanom osobnom iskaznicom (izdanom nakon 1. siječnja 2003.) u sve države članice Europske unije, Europskoga gospodarskoga prostora i Švicarsku te u Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Makedoniju, Moldovu i Srbiju «.

Postoji iznimka glede uručivanja obavijesti o osnovnim formalnostima, to jest ista se ne mora posebno uručivati putniku ako su sve informacije o navedenim formalnostima (primjerice, graničnim, viznim, zdravstvenim i dr.) već unaprijed, u pisanom i trajnom obliku sadržane u promidžbenom materijalu kao što to prikazuje prethodni prikaz (Slika 2)³⁷.

³⁴ Čl. 882. st. 3. ZOO-a

³⁵ Čl. 883. st. 1. ZOO-a

³⁶ Ministarstvo vanjskih i europskih poslova RH: Savjeti za sigurnije putovanje. URL: <http://www.mvep.hr/hr/konzularne-informacije/informacije-o-putovanjima/upozorenja/> (datum pristupa 19. prosinca 2020.)

³⁷ Putovnica mora biti važeća minimalno šest mjeseci od ulaska u zemlju.

2.1.5. Oblik i sadržaj ugovora

Ugovor o organiziranju putovanja je (1) imenovani, (2) konsenzualni i (3) formalni ugovor.

Ad 1. Ima svoj posebni naziv, mnogo se puta pojavio u poslovnom svijetu i samim time postao tipiziran i legislativno uređen temeljem ZOO-a.

Ad 2. Nastaje u onom trenutku kada su se organizator putovanja i putnik kao subjekti obveznog odnosa usuglasili o bitnim sastojcima ugovora.

Ad 3. Mora biti sklopljen u pisanom obliku koji nosi konstitutivni značaj, u suprotnom ugovor je nevažeći.

Valja naglasiti da posebne uzance ne vrijede za ugovor o organiziranju putovanja, a temeljni razlog tome jest taj što ugovor nije uređen poslovnim običajima već Zakonom o obveznim odnosima. Poslovni se običaji definiraju kao: „Vrsta društvene norme koja se stvara dugotrajnim ponavljanjem nekog ponašanja u određenoj situaciji, tako da nakon relativno dugog vremena nastane svijest da je takvo ponašanje obvezno.“³⁸

Ovisno o uslugama koje su njime obuhvaćene, ugovor o organiziranju putovanja mora osobito sadržavati odredbe o: tvrtki ili nazivu, odnosno imenu i prezimenu te sjedištu i adresi organizatora putovanja te njegova osiguravatelja, ako je osiguranje obuhvaćeno paket – aranžmanom; odredištu te vremenu i nadnevku boravka u odredištu; sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza, nadnevku, vremenu i mjestu polaska i povratka; vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji, njegovim osnovnim karakteristikama te turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi; broju dnevnih obroka; planu putovanja, izletima, obilascima i drugim uslugama koje su obuhvaćene paket – aranžmanom i koje su uključene u cijenu; cijeni i mogućnosti izmjene cijene sukladno ovom Zakonu te pristojbama za određene usluge koje nisu uključene u cijenu (primjerice, turističkim pristojbama, pristojbama za ukrcaj i iskrcaj u zračnim i ostalim lukama); načinu i vremenu plaćanja cijene; posebnim zahtjevima putnika o kojima je obavijestio organizatora putovanja prilikom rezerviranja putovanja, a koje je ovaj prihvatio; najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika; roku u kojem

³⁸ Pezo, V. (glavni urednik), Pravni leksikon, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2006., str. 861.

putnik mora iznijeti svoje prigovore u pogledu neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora.³⁹

Zamjetne su sličnosti između propisanih odredaba od kojih se ugovor o organiziranju putovanja mora sastojati, a koje su sadržane u ZOO-u te elemenata istaknutih u potvrdi o putovanju. Potvrda o putovanju, koja služi kao dokaz o postojanju i sadržaju ugovora, stvara oborivu pretpostavku, dokaz *prima facie* da je točno sve ono što stoji u potvrdi, da je sadržaj potvrde isto što i predmet ugovora.⁴⁰ Međutim, iako bi navedeno trebalo vrijediti, zbog potencijalnih propusta i/ili previda od strane organizatora postoji mogućnost neusklađenosti između elemenata sadržanih u ugovoru o organiziranju putovanja u odnosu na one sadržane u potvrdi o putovanju.

³⁹ Čl. 884. st. 4. ZOO-a

⁴⁰ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit., str. 99.

3. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

U ovome se poglavlju rada prati nastavak analize odredaba sadržanih u ZOO-u, a koje se odnose na obveze organizatora putovanja. Sistematizira se široki spektar organizatorovih obveza, poput onih o: zaštiti prava i interesa putnika, obavještanju, čuvanju tajne, odgovornosti za štetu (uključujući i odgovornosti za štetu onda kad je pružanje pojedinih usluga organizator povjerio trećim osobama), sniženju cijene, isključenju i ograničenju odgovornosti za štetu te osiguranju i jamčevini.

3.1. Zaštita prava i interesa putnika

Osnovna obveza organizatora putovanja je zaštita prava i interesa putnika prije i tijekom putovanja i to u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom. Organizator putovanja dužan je putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđene ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti.⁴¹ Dobri poslovni običaji predstavljaju vrstu autonomnog izvora prava koja podrazumijeva očekivano ponašanje između subjekata obvezno pravnih odnosa, a da se pritom ne povrijedi javni poredak. Dok poslovni moral obuhvaća niz kriterija i načina ponašanja tijekom poslovnog komuniciranja.

Sagleda li se druga strana obvezno pravnog odnosa, to jest putnika, mogu se zamijetiti njegova temeljna očekivanja. Putnik od putovanja očekuje: (1) odmor, (2) doživljaj i (3) zadovoljstvo.

Ad 1. Jedan od najčešćih motiva za putovanje je bijeg od svakodnevice i odmor. Putnik očekuje da će mu putovanje omogućiti obnovu psihičke i fizičke kondicije.

Ad 2. Doživljaj o pojedinom putovanju ovisi o brojnim elementima. Primjerice, organizirani prijevoz autobusom i putovanje kroz atraktivan krajolik podiže doživljaj putovanja.

Ad 3. Putnik je zadovoljan u onome trenutku kada je putovanje ispunilo ili nadmašilo njegova očekivanja, a što ovisi o kompetentnosti samog organizatora zaduženog za realizaciju putovanja.

⁴¹ Čl. 885. st. 1. ZOO-a

Upoznavanje strane kulture, gastronomije i jezika dovodi do obogaćivanja znanja i ekspanzije postojećih vidika izazivajući pritom osjećaj zadovoljstva i ispunjenosti kod ljudi. Težnja je ka tome da poduzeta putovanja pojedincu omoguće realizaciju vrhovne ljudske potrebe. Maslowljeva nas teorija hijerarhije potreba uči da ljudi imaju potrebu i potencijal ka samoaktualizaciji no da to mogu postići jedino ako su ostale, primarnije, potrebe zadovoljene. Na vrhu piramide nalazi se samoaktualizacija koju Maslow definiira opisujući ljude koji su dosegli maksimum svojih potencijala, koji god to potencijali bili, kao one koji su postali “najbolji što mogu biti”.⁴²

Obzirom na navedeno, istaknuta je iznimna kompleksnost i slojevitost zadatka kojeg je organizator putovanja nakon perfekcije ugovora dužan realizirati, a koji je u svezi sa zadovoljenjem očekivanih potreba putnika uz istovremenu zaštitu njihovih prava i interesa. Čak i minorna pogreška od strane organizatora putovanja može za putnika značiti pravu kaotičnu situaciju.

Za svo vrijeme trajanja putovanja vodič koji personalizira organizatora putovanja dužan je skrbiti o interesima putnika i s mnogo takta i smisla za organizaciju održavati koheziju skupine, dobre međusobne odnose, poduzimati mjere kod davaoca usluga kako bi usluge bile pružene prema programu putovanja na način uobičajen u turističkom prometu, kao i druge mjere koje pridonose sigurnosti putnika i uspješnom tijeku putovanja.⁴³ U cilju osiguranja kvalitetnog i cjelovitog pružanja usluga, preporučeno je sklapanje poslovnih odnosa isključivo sa onim davaocima usluga koji pružaju sigurne garancije profesionalnosti i moralnosti. S obzirom da organizator putovanja sklapa dogovore sa raznim pružateljima usluga⁴⁴ (trećim stranama) koji nude široki dijapazon turističkih proizvoda i usluga te koji su predominantno locirani u stranim državama, postoje mogućnosti da turistički proizvod ne bude isporučen u skladu sa dobrim poslovnim običajima i moralnostima te ugovorom koji je proizašao iz organizacije putovanja.

Ako putnik za vrijeme putovanja istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga, organizator putovanja ili njegov mjesni zastupnik dužni su na prikladan način riješiti taj prigovor.⁴⁵ Slijedom navedenog, u slučaju da putnik pretrpi štetu

⁴² Atkinson R., Atkinson R.C., Smith E.E., Bem D.J., Nolen-Hoeksema S. (1996.) „*Hilgard's Introduction to Psychology*“, Harcourt Brace & Co, str. 466 – 467.

⁴³ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit., str. 104.

⁴⁴ Najčešće se radi o davaocima smještajnih usluga (hoteli, moteli, kampovi i dr.), prijevoznih usluga (autobusne kompanije, avio prijevoznici, željezničke kompanije i brodski prijevoznici) i drugih usluga (*rent-a-car* kompanije, *rent-a-boat* kompanije i dr.).

⁴⁵ Čl. 885. st. 2. ZOO-a

tijekom putovanja kao što je primjerice ne pridržavanje plana i programa putovanja od strane predstavnika organizatora, tada ima osnovanu žalbu koju u obliku prigovora⁴⁶ može dostaviti nadležnoj osobi u determiniranom vremenskom periodu od povratka u domicil, a u cilju rješavanja iste.

Prednosti pisanog prigovora jesu: pisani trag komunikacije, zakonski rok za odgovor koji je započet primitkom prigovora, zapis o problemu koji olakšava razrješavanje situacije s osobama koje se naknadno uključuju u problem, ozbiljnost situacije, sužen manevarski prostor onome kome je upućen prigovor, omogućuje da se nakon prvog prigovora pošalje još jedan prigovor ili prigovor na odgovor koji omogućuje uključivanje inspekcije, tužbe i slično.⁴⁷ Prije samog upućivanja prigovora putnik se nužno mora informirati o načinu njegova strukturiranja te voditi brigu o krajnjem roku za prilaganje istoga.

3.2. Obveza obavještavanja

Organizator putovanja je dužan obavijestiti putnika o svim detaljima koji su u svezi sa putovanjem i to u razumnom roku prije početka putovanja. Obavijest mora sadržavati informaciju o: mjestu među odredišta ili izmjeni prijevoznog sredstva (uključujući sve popratne informacije poput vremena polaska i dolaska, broja sjedala u prijevoznom sredstvu i slično), imenu i kontaktu zastupnika organizatora putovanja i mogućnostima sklapanja ugovora o osiguranju. Ujedno, u situacijama poduzimanja putovanja od strane maloljetnih putnika, organizator je dužan stupiti u kontakt sa osobom (roditeljem ili starateljem) koja ga predstavlja kako bi se obavještavanje uspješno provelo.

3.3. Obveza čuvanja tajne

Organizator je obvezan čuvati tajne odnosno osobne informacije putnika kao što su njegovi osobni podaci i podaci osoba s kojima putuje, detalji o prtljazi i kretanjima. Organizatoru putovanja je dozvoljeno podijeliti navedene podatke s trećim osobama isključivo kada za to

⁴⁶ Prigovor mora sadržavati podatke o osobi koja prilaže prigovor (ime i prezime, adresu, poštanski broj i grad, datum), podatke o osobi / ustanovi kojoj je upućen prigovor (ime osobe / ustanove, odjel, adresa, poštanski broj i grad), predmet prigovora, tekst prigovora i vlastoručni potpis osobe koja upućuje prigovor.

⁴⁷ Prilagođeno prema: Opna (2017.): *Kako napisati prigovor*. URL: <http://opna.hol.es/kako-napisati-prigovor/> (datum pristupa 19. prosinca 2020.)

postoji odobrenje putnika ili u slučaju zahtijevanja putnikovih osobnih podataka od strane nadležnih tijela vlasti.

U Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamentarnog vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), (SL. L 119/1 od 27. travnja 2016., čl. 4. t. 10)⁴⁸ je na sljedeći način determiniran pojam „treća strana“, » „Treća strana” znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade i osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade «. Osim što navedena Uredba regulira zaštitu podataka i privatnost osoba unutar Europske unije, ujedno uređuje i donosi propise koji se odnose na davanje i zaštitu podataka u trećim zemljama.

3.4. Odgovornost za štetu

Organizator putovanja je dužan respektirati itinerer i postupati u skladu sa dobrim poslovnim običajima. U protivnom, putnik ima pravo na prigovor. Primjerice, ukoliko je u programu putovanja navedeno da će putnik biti smješten u hotel s četiri zvjezdice u blizini morske obale, a po dolasku u destinaciju predstavnik organizatora ga upućuje u hotel niže kategorije koji je značajno distanciran od morske obale tada putnik ima validnu osnovu za žalbu.

Organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje putovanja predviđenih ugovorom i ovim Zakonom.⁴⁹ Dakle, putnik na temelju sklopljenog ugovora o organiziranju putovanja ima pravnu sigurnost na koju se može osloniti u slučaju neadekvatnog ispunjavanja obveza od strane organizatora. Valja naglasiti da organizator putovanja nema stopostotnu kontrolu nad pružanjem usluga od strane drugih davaoca s kojima je uspostavio etablirane odnose. Nerijetko su drugi davaoci fizički udaljeni od sjedišta poduzeća organizatora, to jest najčešće su locirani u drugim zemljama u kojima se konzumira turistička ponuda. Prema tome, u cilju ublažavanja mogućnost nastanka nepoželjnih događaja, organizator putovanja dužan je poslovati sa provjerenim partnerima koji nude kvalitetnu isporuku usluga.

⁴⁸ URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN> (datum pristupa 17. studenog 2020.)

⁴⁹ Čl. 888. st. 1. ZOO-a

Sljedeći primjer iz sudske prakse prikazuje posljedice neurednog ispunjenja obveza od strane organizatora putovanja, a koje se odnose na pružanje usluga smještaja.

Presuda Vrhovnog Suda RH donesena 25. rujna 2003. godine prikazuje rješenje pravnog slučaja koji je proizašao iz organizatorova neurednog ispunjenja ugovorenih usluga smještaja. » Na temelju osnovane revizije, utvrdilo se sljedeće. Tužiteljica (M.M.V.) je sa tuženikom (Turistička i trgovačka tvrtka d.o.o.) ugovorila putovanje u L. od 21. kolovoza 1995. godine do 1. rujna 1995. godine, radi pohađanja tečaja engleskog jezika u Međunarodnoj jezičnoj školi u L., za što je tuženiku uplatila 7.333,00 kn, da se tužiteljica iz L. vratila 28. kolovoza 1995. godine, jer nije bila zadovoljna sa smještajem i lokacijom smještaja, budući da je bila smještena u pansionu jedne obitelji izvan užeg centra L., a trebala je biti smještena u obitelji u užem centru L. «.⁵⁰ Zaključeno je da tuženik nije ispunio svoju ugovornu obvezu prema tužiteljici te je shodno presudi obvezan refundirati tužiteljici 7.333,00 kn sa zateznim kamatama⁵¹ i nadoknaditi joj parnične troškove⁵².

Putnik ima pravo neposredno od treće osobe odgovorne za štetu zahtijevati potpunu ili dopunsku naknadu za pretrpljenu štetu.⁵³ Mogućnosti nastanka štete bit će značajno umanjene i / ili eliminirane onda kada organizator putovanja i ostali davaoci usluga uključeni u proces isporuke paket – aranžmana posluju u skladu sa dobrim običajima profesije nudeći uslugu visokih standarda, to jest najbolje ostvarive kvalitete uz cjelovito poštivanje programa putovanja.

Sljedeći primjer sudske presude prikazuje posljedice neurednog ispunjenja obveza od strane organizatora putovanja koji je pružanje usluga povjerio trećim osobama.

Presuda Vrhovnog Suda RH donesena 11. svibnja 2004. godine prikazuje rješenje pravnog slučaja koji je proizašao iz nepoštivanja odredaba *čl. 56 st. 1 i čl. 57 st. 2, 3 i 5 Pravilnika o*

⁵⁰ VSRH, Rev - 609/2003-2 od 25. rujna 2003. godine, ECLI:HR:VSRH:2003:1294. URL: <https://sudskapraksa.csp.vsrh.hr/decisionText?id=090216ba80289ccc&q=ugovor+o+organiziranju+putovanja> (datum pristupa 17. studenog 2020.)

⁵¹ Sukladno Zakonu o kamatama NN br. 94/2004. čl. 2. Stopa zatezne kamate kada dužnik kasni sa ispunjenjem novčane obveze ne može biti viša od stope zatezne kamate koje na preporuku Odbora za utvrđivanje kamatnih stopa uredbom propiše Vlada Republike Hrvatske, čl. 3. (1) Zatezna kamata obračunava se primjenom dekurzivnoga jednostavnoga kamatnog računa na dospjelu glavnica bez pripisa zatezne kamate glavnici istekom obračunskog razdoblja. (2) Pri obračunu zatezne kamate primjenjuje se ovaj matematički izraz: Zatezna kamata = (glavnica x stopa zatezne kamate x broj godina):100.

⁵² Sukladno Zakonu o parničnom postupku NN br. 148/2011. čl. 151. Parnične troškove čine izdaci učinjeni u tijeku ili u povodu postupka. Parnični troškovi obuhvaćaju i nagradu za rad odvjetnika i drugih osoba kojima Zakon priznaje pravo na nagradu.

⁵³ Čl. 889. st. 3. ZOO-a

održavanju reda u lukama i pristaništima (NN. br. 91/94, 94/94 i 161/98) od strane trećih osoba kojima je organizator putovanja povjerio izvršenje usluge prijevoza.

» Predmet spora je zahtjev tužiteljice za naknadu štete iz štetnog događaja od dana 19. srpnja 1994. godine, u kojemu je nastradala kao putnica motornog broda O. D., tijekom kružnog putovanja na relaciji R. – K. otočje – R., kojega je organizator bio tuženik, time da se štetni događaj dogodio u mjestu S. na D. otoku, prilikom ukrcaja putnika na brod. Prvostupanjski sud temelji svoju odluku na zaključku da je tuženik odgovoran za štetu tužiteljici, obzirom da je šteta uzrokovana protupropisnim postupanjem prijevoznika, kojemu je, kao trećoj osobi, tuženik, kao organizator putovanja, povjerio uslugu prijevoza vezanu uz izvršenje putovanja «.⁵⁴ Preinačena prvostupanjska presuda nalaže tuženiku da isplati tužiteljici iznos od 10.160,57 kn sa zakonskom zateznom kamatom⁵⁵ na ime troška prvostupanjskog postupka od 10. travnja 2001. godine do isplate, dok je tužiteljica obvezna isplatiti tuženiku iznos od 4.017,38 kn na ime troška prvostupanjskog postupka i 190,00 kn na ime troška žalbenog postupka u roku od petnaest dana.

3.5. Sniženje cijene

Putnik ima pravo na sniženje cijene paket – aranžmana onda kada je pretrpio štetu na putovanju te priložio prigovor organizatoru putovanja u roku od osam dana nakon povratka u domicil. Primjerice, ukoliko je u programu putovanja navedeno da cijena paket – aranžmana uključuje trošak ulaznice za posjet kulturno povijesnom muzeju, a odlazak u isti tijekom boravka u destinaciji nije realiziran tada nakon povratka s putovanja, putnik ima pravo priložiti prigovor u zakonski određenom roku te očekivati sniženje cijene.

Zahtjev za sniženje cijene ne utječe na pravo putnika da zahtijeva naknadu štete.⁵⁶ Potonje ukazuje na dodatnu sigurnost zaštite potrošača čime isti, ukoliko posjeduju dovoljno saznanja o vlastitim pravima, mogu izbjeći nepovoljan ishod situacije u kontekstu novčanog oštećenja.

⁵⁴ ŽS u Zagrebu, Gž 6312/2001-2 od 11. svibnja 2004. godine. URL: <https://sudskapraksa.csp.vsrh.hr/decisionPdf?id=090216ba8052e754> (datum pristupa 18. studenog 2020.)

⁵⁵ Sukladno Uredbi o visini stope zatezne kamate NN. br. 153/2004. čl. 1. Dužnik koji zakasni s ispunjenjem novčane obveze, uz glavnice plaća i zateznu kamatu na iznos duga po stopi od 15% godišnje. Po istoj stopi zatezne kamate plaća i Republika Hrvatska, kada kasni s ispunjenjem novčanih obaveza utvrđenih Zakonom o kamatama, drugim propisom ili ugovorom. Na više plaćene iznose javnih prihoda obračunavaju se i plaćaju zatezne kamate, u visini od 7,5% godišnje.

S druge strane, organizator je obvezan promptno odgovarati i refundirati definirani iznos bez obzira na to radi li se o oba ili o jednom priloženom zahtjevu od strane putnika.

Međutim, postoje Zakonom determinirane odrednice koje svojevrsno štite organizatora putovanja od odgovornosti na štetu. Preciznije, u čl. 44. st. 2. ZPUT-a definirano je organizatorovo oslobađanje od odgovornosti za štetu ako se dokaže da:

- a) se nesukladnost može pripisati putniku;
- b) se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna;
- c) je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Racionalno utemeljenje navedenih odrednica pruža sigurnost organizatoru putovanja budući da nije primoran suočavati se s rizicima koji su izvan njegove nadležnosti, odnosno okvira djelovanja.

3.6. Isključenje i ograničenje odgovornosti za štetu

Organizator putovanja koji putem odredaba, vlastitu odgovornost za štetu isključuje ili ograničuje, čini te odredbe ništetnima. Razlozi ništetnosti u navedenom slučaju proizlaze iz protivnosti kogentnim normama sadržanim u ZOO-u te moralu društva. Rok za isticanje ništetnosti ne postoji, a način na koji se ista ističe jest putem tužbe, u odgovoru na tužbu, prigovorom i slično. Mogućnost da će odredbe koje isključuju ili ograničuju odgovornost organizatora putovanja za štetu konvalidirati su u pravilu nepostojeće, no ipak postoji mogućnost za konvalidacijom iznimno u rijetkim slučajevima. Ukoliko je u uredbi unaprijed određena visina iznosa predviđena za naknadu štete te ako je ista u adekvatnom razmjeru sa štetom (iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket – aranžmana) tada se može očekivati njezina konvalidacija.

Ovo ograničenje iznosa naknade štete ne vrijedi ako je organizator štetu prouzročio namjerno ili krajnjom nepažnjom ili ako je šteta posljedica tjelesne ozljede.⁵⁷ Sa svrhom osiguranja osobne zaštite, putniku je preporučeno sklapanje ugovora o putnom osiguranju prije

⁵⁶ Čl. 890. st. 2. ZOO-a

uključivanja u turističke tokove. Sklapanjem police putnog osiguranja ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik se štiti od rizika koji mogu nastati na putovanju izvan stalnog mjesta boravka ugovaratelja / osiguranika.⁵⁸ U cilju izbjegavanja potencijalnih fizičkih ozljeda putnika, organizator je dužan vršiti adekvatnu diseminaciju informacija koje su u svezi s isticanjem mjera sigurnosti i primjerenog ponašanja na lokacijama u destinaciji u kojoj postoji visok rizik od ozljede te poduzeti sve mjere predostrožnosti kako bi se negativne posljedice izbjegle. Potonje prvenstveno vrijedi za one paket – aranžmane u koje su ukomponirane sportsko – adrenalinske aktivnosti poput *raftinga*, brdskog biciklizma, penjanja po stijenama i slično.

3.7. Osiguranje

Organizator putovanja je dužan sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koja je previđena ZOO-om. Osiguranje od odgovornosti kao ugovor o osiguranju imovine razumijeva se kao ugovor o osiguranju imovinskih interesa iz pravnih odnosa odgovornosti za štetu.⁵⁹ Osiguranjem imovine osigurava se naknada za štetu koja bi se dogodila u imovini osiguranika zbog nastupanja osiguranog slučaja.⁶⁰ Imajući u vidu navedeno, osiguranje imovine pripada odštetnim osiguranjima zato što osiguratelj tim ugovorom preuzima obvezu isplate osigurnine kao naknade za štetu koja je nastala osiguraniku u vidu gubitka ili oštećenja osiguranog predmeta, slijedom čega se ugovor o osiguranju imovine zapravo smatra ugovorom o naknadi za štetu.⁶¹

Dosadašnje iskustvo pokazuje da je upravo osiguranje od odgovornosti kvalitetan instrument za transfer rizika isplate štete s odgovorne osobe na osiguravatelja koji, po redovitom tijeku stvari, ima financijske i organizacijske mogućnosti osigurati kvalitetnu i izvjesnu isplatu štete oštećenoj osobi.⁶² Ujedno, osiguratelj će odgovarati za štetu isključivo u onom slučaju kada treća osoba zahtijeva njezinu naknadu.

⁵⁷ Čl. 891. st. 3. ZOO-a

⁵⁸ Moj – bankar (2020.): *Putno osiguranje*. URL: <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/P/Putno-osiguranje> (datum pristupa 20. prosinca 2020.)

⁵⁹ Pavić, D., „*Ugovorno pravo osiguranja, komentar zakonskih odredaba*“, Tectus, Zagreb, 2009., str. 242.

⁶⁰ Čl. 949. st. 1. ZOO-a

⁶¹ Pavić, D., Op. cit, str. 243.

⁶² Matić, Z. „*Pravni i društveno – ekonomski aspekti osiguranja od odgovornosti*“, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Vol. 67 No. 6, 2017., str. 1017. URL: <https://hrcak.srce.hr/193112> (datum pristupa 15. studenog 2020.)

Troškovi spora i ostali popratni troškovi idu na teret osiguravatelja u granicama iznosa koji je determiniran u ugovoru o osiguranju, a sve u vidu utvrđivanja odgovornosti osiguranika.

3.8. Jamčevina za organizirana putovanja

Organizator putovanja dužan je za svako organizirano putovanje osigurati jamčevinu kod banke ili osiguravajućeg društva za povrat cijene putniku, ako zbog njegova stečaja ili nesposobnosti plaćanja putovanje ne bude poduzeto, odnosno naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska, ako bi iz istih razloga putovanje bilo prekinuto.⁶³ Organizator putovanja može osigurati jamčevinu u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa ili bankarskog jamstva, odnosno garancije. Bitno je da turistička agencija kao organizator putovanja putniku prilikom uplate iznosa za turistički paket – aranžman izda potvrdu o osiguranju jamčevine, koja će mu služiti kao temelj za neposredno ostvarenje prava na naknadu plaćene putne cijene i troškova povratka u mjesto polazišta od garanta (osiguratelja, banke). Potvrda mora sadržavati sve potrebne podatke o davatelju garancije i ugovoru o osiguranju jamčevine.⁶⁴ Sukladno čl. 51. ZPUT-a, » Iznos jamčevine ne smije biti manji od 10% od ukupnog iznosa prodaje paket – aranžmana ostvarenog u prethodnoj poslovnoj godini«.

Polica osiguranja jamstva za turističke paket aranžmane može se ugovoriti kao zasebna polica osiguranja ili kao dio sveukupnog pokrivača za organizatore turističkih paket aranžmana, a premija se određuje prema limitu pokrivača i ukupnom prometu s osnove organiziranih turističkih paket aranžmana.⁶⁵ U nastavku je prikazan primjer osiguranja jamčevine u obliku police osiguranja.

⁶³ Čl. 893. st. 1. ZOO-a

⁶⁴ Ćurković, M. (2019.), Osiguranje.hr: „*Osiguranje paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana*“, URL: <https://osiguranje.hr/ClanakDetalji.aspx?20016> (datum pristupa 18. studenog 2020.)

⁶⁵ Polica (2020). *Osiguranje od odgovornosti*. URL: <https://www.polica.hr/odgovornosti/turistickihpaketa.php> (datum pristupa 21. prosinca 2020.)

Slika 3. Polica osiguranja jamčevine za turistički paket aranžman

		
P O L I C A		
OSIGURANJA JAMČEVINA ZA TURISTIČKI PAKET ARANŽMAN		
broj: 804091804		
UGOVARATELJ:	OSIGURANIK:	
KOMPAS ZAGREB D.D. TURISTIČKA AGENCIJA	KOMPAS ZAGREB D.D. TURISTIČKA AGENCIJA	
Andrije Hebranga 34	Andrije Hebranga 34	
10000 ZAGREB	10000 Zagreb	
OIB: 92104669091	OIB: 92104669091	
Osiguranje vrijedi od dana: 25.07.2018. od 17 sati do 25.07.2019. do 24 sata.		
Ranija polica: EUROHERC OSIGURANJE D.D., 804077992		
PREDMET OSIGURANJA	Iznos osiguranja [Kn]	Premija [Kn]
15.01 Osiguranje jamstava koje podrazumijeva rizike izravnog i neizravnog jamstva		
1. Osiguranje jamčevine za paket aranžmane u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja [osiguravatelja], a sve sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Godišnji prihod od prodaje paket aranžmana: 69.600.000 Kn Identifikacijski kod putničke agencije: HR-AB-01-080158822	300.000,00	25.050,00
Napomena:		
POTVRDA O OSIGURANJU JAMČEVINE TURISTIČKOG PAKET ARANŽMANA Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja		
U slučaju potrebe aktiviranja ovog osiguranja jamčevine, putnici su dužni uz predloženje ovog dokumenta, ugovora o zaključenom turističkom aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji sa organizatorom putovanja i isključivo originalnim dokazima o učinjenoj uplati u korist organizatora putovanja u najkraćem roku kontaktirati EUROHERC OSIGURANJE d.d. u svrhu naplate svojih pretraživanja		
Premija je akontativna i izračunata prema prethodnim podacima. Konačna premija će se izračunati po isteku police.		

Izvor: <https://static.jutarnji.hr/images/live-multimedia/binary/2018/10/18/210556-269918-polica.jpg>
(datum pristupa 13. studenog 2020.)

Na prethodnoj je slici prikazana polica osiguranja jamčevine za turistički paket - aranžman ugovorena između Euroherc osiguranja i Kompas Zagreb turističke agencije (ugovaratelj i osiguranik). Predmet osiguranja jest osiguranje jamčevine za paket - aranžman u slučaju nesolventnosti ili stečaja osiguravatelja, a koji je u skladu sa ZPUT-om. Iznos osiguranja je u visini od 300.000,00 kn dok premija iznosi 25.050,00 kn. Navedena je polica trajala jednu godinu, preciznije od 25. srpnja 2018. godine do 25. srpnja 2019 godine.

Analizirane odrednice ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu i ugovora o osiguranju jamčevine za turistički paket – aranžman upućuju na postojanje vrlo povoljnih načina za prijenos rizika na osiguratelja i samim time omogućuju osiguranje prava putnika za naknadu štete u slučaju nesolventnosti ili stečaja organizatora putovanja.

4. OBVEZE PUTNIKA

U ovome se poglavlju rada prati nastavak analize odredaba sadržanih u ZOO-u, a koje se odnose na obveze putnika kao subjekata obvezno pravnih odnosa o kojima ovisi prodaja paket - aranžmana. Sistematičnim se pristupom nastoje definirati obveze: plaćanja cijene, pružanja podataka, ispunjavanja uvjeta predviđenih propisima, odgovornosti za štetu i obavještanja o nedostacima ispunjenja.

4.1. Plaćanje cijene

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.⁶⁶ U pravilu, ugovorom je propisano mjesto, način i vrijeme plaćanja paket – aranžmana, a najčešće se plaćanje vrši tako da se prvo u gotovini ili kartično⁶⁷ podmiruje predujam (avans) u iznosu od 20 - 50% od ukupne cijene kao potvrda kojom putnik prihvaća aranžman, dok se ostatak iznosa podmiruje u roku od petnaest do trideset dana prije polaska ili na sam dan polaska onda kada putnik dobiva putne dokumente.

Ukoliko detalji o mjestu, načinu i vremenu plaćanja nisu naznačeni u ugovoru, isti su determinirani u općim uvjetima poslovanja turističke agencije od koje se namjerava kupiti turistički paket – aranžman. Na matičnim *web* stranicama putničkih agencija pod sekcijom „Rezervacije i plaćanje“ nerijetko su navedene mogućnosti plaćanja (gotovina, internet bankarstvo, opće uplatnice, kreditne kartice: jednokratno ili obročno plaćanje). Pritom, ukoliko se paušalna cijena namjerava u cijelosti podmiriti putem kreditne kartice, tada su u opisu istaknute vrste s kojima se može izvršiti transakcija (primjerice: Visa, Diners, Maestro i druge).

⁶⁶ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit, str. 100.

⁶⁷ Odnosi se na plaćanje u obrocima, tada je ukupna cijena paket – aranžmana uvećana za postotak manipulativnih troškova (najčešće je uvećanje u iznosu od 5%). Manipulativni se troškovi odnose na svakodnevne troškove nastale u poduzećima, to jest troškove koje naplaćuje organizator putovanja za obavljanje određene transakcije.

Slika 4. Opći uvjeti poslovanja Integral Zagreb turističke agencije – osvrt na segment rezervacija i plaćanja

2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije putnik uplaćuje 40% cijene aranžmana, a ostalih 60% najkasnije 30 dana prije putovanja. Tako zatraženu rezervaciju Integral se obvezuje obraditi i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ako Integral nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije će biti u cijelosti vraćeni putniku. Ako putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Integrala potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvatanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Integral neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Integral Zagreb će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge. Za sva obročna plaćanja od 2-12 rata agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5%.

Izvor:

<https://www.integral-zagreb.hr/hr/ugovor-o-putovanju-opci-uvjeti-i-uputstva-za-turisticke-aranzmane>

(datum pristupa 13. studenog 2020.)

Iz priloženih općih uvjeta poslovanja Integral Zagreb turističke agencije je jasno iskazano mjesto, način i vrijeme plaćanja paket – aranžmana. U cilju potvrđivanja rezervacije, putnik je dužan uplatiti predujam u visini od 40% od ukupne cijene aranžmana, a ostatak iznosa najkasnije do trideset dana prije putovanja. Ukoliko se paket – aranžman podmiruje obročnim plaćanjem tada je ukupna cijena putovanja uvećana za manipulativne troškove u visini od 5%.

Neminovna je putnikova dužnost informiranja o općim uvjetima poslovanja turističke agencije te postupanja u skladu sa ZOO-om prije sklapanja ugovora i tijekom putovanja.

4.2. Obveza davanja podataka

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.⁶⁸

Najčešći podaci koji se zahtijevaju od putnika jesu: a) osobni podaci putnika: ime i prezime, datum rođenja, prebivalište (adresa, grad / mjesto, država), kontakt (broj telefona, adresa elektroničke pošte) i b) vrsta putne isprave putnika (broj dokumenta i datum do kojeg je isprava valjana). Ukoliko putnik ne dostavi tražene podatke ili dostavi nevjerodostojne podatke, tada je dužan nadoknaditi prouzrokovane troškove i štetu koju je organizator putovanja pretrpio neurednim ispunjenjem putnikovih obveza.

⁶⁸ Čl. 895. ZOO-a





4.3. Ispunjavanje uvjeta predviđenih propisima

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima.⁶⁹ Postupanje u skladu sa graničnim propisima podrazumijeva putnikovu obvezu posjedovanja važeće vize (ili putovnice) ukoliko posjećuje zemlju u kojoj je ista potrebna (često je u programima putovanja naglašeno da putna isprava mora vrijediti najmanje šest mjeseci od ulaska u stranu zemlju). U kontekstu carinskih propisa, putnik je obavezan deklarirati stvari koje nosi sa sobom te ne smije prenositi nedopuštene predmete u zemlju koju posjećuje, a u kojoj su isti zabranjeni. Primjerice, Australaska carina ima izuzetno specificirana pravila koja jasno determiniraju koji se predmeti mogu unijeti u zemlju, a koji su zabranjeni (slika 5).

Slika 5. Australski carinski propisi – dozvoljeni i zabranjeni predmeti

Top items

There are a few items that we come across, or get asked about often. Some of them are allowed, some are not, and some require you to get a permit before bringing them in. Even if an item is allowed, there might be some caveats. Here are some of the common ones:

 <p>Fresh fruit Apples, mandarins, oranges, and other fresh fruit, etc.</p> <p>DONT BRING Details ></p>	 <p>Duty free items Alcohol, tobacco and general goods.</p> <p>DECLARE IT Details ></p>	 <p>Prescription medicines You can bring in medicines for personal use, but there are restrictions.</p> <p>DECLARE IT Details ></p>	 <p>Homemade food Meals, cakes or anything you made yourself can generally not come.</p> <p>DONT BRING Details ></p>
--	--	---	---

Izvor: <https://www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in>
(datum pristupa 13. studenog 2020.)

Dakle, ukoliko putnik posredstvom turističke agencije odlazi u Australiju u sklopu aranžmana tada mu je zabranjeno donositi svježe voće iz domicila te kuhanu hranu. S druge strane, ukoliko putnik unosi alkohol (dozvoljeno do 2,25 litre), duhan (dozvoljeno do 25 grama) ili lijekove na recept tada treba pisanim putem izjaviti da određene predmete nosi sa sobom te potvrdu o izjavi ovjeriti, to jest potpisati. Ukoliko se utvrdi da putnik nosi sa sobom

⁶⁹ Čl. 896. ZOO-a

zabranjeni predmet ili predmet kojeg je bio dužan deklarirati, a navedeno nije izvršio, tada će biti sankcioniran.

Nadalje, sanitarnim je propisima definirana obveza putnika o posjedovanju certifikata o cijepljenju koji je nužan za posjet određenoj stranoj zemlji. Primjerice, ukoliko se posjećuje supsaharska Afrika, tada je preporučeno unaprijed se cijepiti protiv hepatitisa A, hepatitisa B (3 cjepiva), tifusa, tetanusa, bjesnoće (ako se odlazi u vrlo izolirane krajeve gdje obitava mnogo divljih životinja) te protiv žute groznice (isključivo u zemljama gdje postoji rizik od navedene bolesti – primjerice, Republika Centralna Afrika, Nigerija, Gana).⁷⁰

Naposljetku, monetarni propisi determiniraju dopuštenu količinu deviza prilikom ulaska i izlaska iz određene zemlje koju putnik može držati.

4.4. Odgovornost putnika za štetu

Sukladno čl. 897. ZOO-a, » Putnik odgovara za štetu što je prouzroči organizatoru putovanja neispunjenjem obveza koje za njega proizlaze iz ugovora i odredaba ovog Zakona «. Navedena se odgovornost putnika za štetu vezuje uz prethodno rezimirane odgovornosti i obveze. Naime, prilaganje nevjerodostojnih osobnih podataka ili nepoštivanje administrativnih i ostalih propisa specificiranih za pojedinu zemlju koja se posjećuje rezultira putnikovom dužnosti vlastitog snošenja rizika štete koju pretrpi (poput troškova vraćanja, globe i slično) te uzajamnom obvezom naknade štete koju je prouzročio organizatoru putovanja. Sa svrhom izbjegavanja istog, putnik je dužan detaljno proučiti ugovor kojeg potpisuje s organizatorom putovanja, njegove opće uvjete poslovanja te ispuniti uvjete predviđene propisima.

4.5. Obavještavanje o nedostacima ispunjenja

Putnik je dužan, u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, 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 od dana završetka putovanja.⁷¹ Navedena obveza putnika mora biti jasno i izričito naglašena u ugovoru o organiziranju putovanja.

⁷⁰ Izdvojeno prema: Centers for Disease Control and Prevention (2019.): *Travel – Related Infectious Diseases*. URL:<https://wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2020/travel-related-infectious-diseases/yellow-fever> (datum pristupa 16. studenog 2020.)

Sukladno čl. 40. st. 2. ZPUT-a, » 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 utječe «. Ukoliko putnik ne obavijesti organizatora putovanja o nedostacima ispunjenja, smatrat će se da nedostataka nije bilo te da je putovanje uspješno realizirano.

⁷¹ Čl. 898. st. 1. ZOO-a

5. POSEBNA PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Osim općih prava i obveza ugovornih strana ispitanih u prethodnome dijelu rada, nužno je također istaknuti posebna prava i obveze organizatora putovanja i putnika. Nastoje se analizirati i sistematizirati posebne odredbe subjekata obveznog odnosa koje su u svezi sa: zamjenom putnika, promjenom ugovorene cijene, pravom putnika na raskid ugovora i pravom organizatora na raskid ugovora te izmjenom sadržaja ugovora.

5.1. Zamjena putnika

Ako je spriječen započeti ugovoreno putovanje, putnik može odrediti drugu osobu da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama ako ta osoba udovoljava posebnim zahtjevima predviđenim za ugovoreno putovanje i ako o tome pravodobno obavijesti organizatora putovanja.⁷² Pod terminom „pravodobno“ razumijeva se da je obavijest o zamjeni putnika poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka putovanja.

U tom slučaju putnik ima pravo odrediti drugu osobu koja će se umjesto njega koristiti ugovorenim uslugama ako su ispunjenje sljedeće pretpostavke: 1) da nije drugačije ugovoreno, tj. da strane nisu izričito isključile mogućnost zamjene, odnosno da si organizator putovanja nije pridržao pravo da sam nađe novog klijenta; 2) da novi putnik zadovoljava posebne zahtjeve predviđene za određeno putovanje (npr. ima putovnicu ili vizu, da je cijepljen ili će se cijepiti protiv određenih bolesti ako to zahtijevaju sanitarni organi za određeno putovanje i sl.); 3) da zamijenjeni i novi putnik solidarno odgovaraju za plaćanje cijene i troškova izazvanih zamjenom (npr. troškove korespondencije, nabave novih isprava i sl.).⁷³

Nakon primitka zahtjeva o zamjeni putnika, organizator putovanja isti razmatra te poduzima mjere koje doprinose njegovoj realizaciji. Ukoliko uvjeti i okolnosti onemogućuju da navedeni zahtjev bude realiziran tada organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualni trošak koji može nastati. Ujedno, ukoliko je u cijenu paket – aranžmana uključena zrakoplovna karta na ime prvotnog putnika, tada zahtjev za zamjenom putnika u tom

⁷² Čl. 899. st. 1. ZOO-a

⁷³ Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., Perkušić, A., Pešutić, A., Slakoper, Z., Vukelić, M., Vukmir, B., „*Komentar Zakona o obveznim odnosima*“, 2014., Zagreb, Narodne novine d.d., str. 1389-1390.

segmentu neće biti moguć jer su zrakoplovne karte neprenosive⁷⁴. U slučaju nastupanja identičnog događaja, putnik na kojeg se prenosi ugovor o organiziranju putovanja dužan je podmiriti trošak izrade nove zrakoplovne karte.

5.2. Promjena ugovorene cijene

Ugovorena se cijena paket – aranžmana može povećati ili smanjiti zbog djelovanja eksternih čimbenika za koje organizator putovanja nije mogao znati prilikom kreiranja programa putovanja i izračuna paušalne cijene. Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znao niti mogao znati.⁷⁵ Najčešće je u katalogu putovanja pod sekcijom „Napomene“ navedeno organizatorovo pravo izmjene cijene u situaciji promjene tečaja za više od 1.5% u odnosu na tečaj na dan izrade programa putovanja.

Razlika u cijeni prije i poslije promjene tečaja bi rezultirala izmjenom ukupnog iznosa noćenja i prijevoza te ostalih usluga obuhvaćenih paket - aranžmanom. Organizator putovanja može izmijeniti ugovorenu cijenu onda kada je isto predviđeno ugovorom, to jest onda kada je u ugovoru naveden način izračuna izmjene cijene uz uvjet da se ugovorena cijena ne može povećati dvadeset dana prije početka putovanja. U slučaju da promjene uzrokuju da ukupna ugovorena cijena poraste za više od 10%, tada putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na naknadu štete te ima pravo na povrat uplaćene cijene za paket - aranžman. S druge strane, ugovorena se cijena također može sniziti⁷⁶ i to u onim situacijama u kojima je došlo do pada tečaja ugovorene valute, pojeftinjenja goriva i slično. U navedenom je slučaju organizator obavezan putniku refundirati razliku u cijeni.

⁷⁴ Sukladno Zakonu o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu NN. br. 132/98, 63/08, 134/09, 94/13, čl. 5. st. 2. Putna karta, u pravilu, glasi na ime. Ako putna karta glasi na ime ne može se prenositi bez pristanka prijevoznika. Prijevoznik ima pravo svoj pristanak odbiti samo iz opravdanih razloga, st. 3. Putna karta mora sadržavati naznaku mjesta polaska i odredišta te vrijeme polaska zrakoplova predviđenog redom letenja, odnosno ugovorom.

⁷⁵ Čl. 900. st. 1. ZOO-a

⁷⁶ Ukupna cijena može se sniziti ako su usluge iz ugovora o organiziranju putovanja nepotpuno ili nekvalitetno obavljene, a mora se sniziti ako je došlo do smanjenja cijene putovanja.

5.3. Pravo putnika na raskid ugovora

Putnik ima pravo u svakom trenutku raskinuti ugovor potpuno ili djelomično. Pritom se diferenciraju pravodobni i nepravodobni raskidi ugovora. Varijable koje determiniraju o kojoj je vrsti raskida riječ jesu prvenstveno vrijeme i okolnosti. Pod pravodobnim se raskidom razumijeva putnikovo potraživanje raskida ugovora u razumnom roku prije putovanja. Razumni rok je u općim uvjetima naših organizatora putovanja određen 30 (najčešće) do 60 dana prije polaska, ovisno o vrsti putovanja (čim je rizik od pravodobnog raskida za organizatora veći tim je rok za taj raskid duži npr. »maturalna putovanja«, daleka putovanja i sl.).⁷⁷ Ukoliko se sagleda pravna posljedica pravodobnog raskida ugovora ističe se da je putnik dužan nadoknaditi isključivo administrativne troškove organizatoru, dok je organizator dužan refundirati cjelokupan ili djelomičan iznos cijene paket – aranžmana ovisno o tome u kojem je terminu putnik priložio zahtjev za raskidom ugovora.

Nepravodoban je onaj raskid koji uslijedi nakon vremena (utvrđenog u ugovoru, općim uvjetima putovanja, odnosno programom putovanja) u kojemu se raskid smatra pravodobnim, tj. raskid koji uslijedi kratko vrijeme prije ugovorenog početka putovanja.⁷⁸ Organizator u situaciji nepravodobnog raskida ugovora ima pravo od putnika zahtijevati određeni postotak naknade od ukupne cijene zbog nepredvidivih troškova.

Nadalje, organizator putovanja ima pravo na naknadu troškova i onda kada je motiv raskidanja ugovora od strane putnika specifična vrsta okolnosti koja se ne može izbjeći te da se ista dogodila prije sklapanja ugovora, perfekcija ugovora ne bi bila realizirana. Međutim, ako putnik odluči raskinuti ugovor nakon početka putovanja, a pritom motiv raskida nije bila neizbježna okolnost, tada organizator ima pravo zadržavanja punog iznosa ugovorene cijene.

5.4. Pravo organizatora na raskid ugovora

Organizator putovanja može raskinuti ugovor, potpuno ili djelomično, bez obveze naknade štete putniku, ako prije ili za vrijeme ispunjavanja ugovora nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su

⁷⁷ Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., et al., Op. cit, str. 1393.

⁷⁸ Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., et al., Op. cit, str. 1394.

postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile za njega opravdan razlog da se ugovor ne sklopi.⁷⁹ Događaji na koje bi se mogao pozivati organizator putovanja bili bi: nagli i osjetni skok deviznog tečaja, unutrašnji nemiri, štrajkovi, epidemije, elementarne katastrofe, zakašnjelo izvješćivanje davatelja usluga da nisu u mogućnosti ispuniti ugovor i slično.⁸⁰

Ujedno, organizator može raskinuti ugovor i onda kada za organizirano putovanje nije prijavljen minimalan broj putnika koji je nužan kako bi se putovanje održalo, a koji mora biti specificiran u programu putovanja, katalogu, brošuri i slično. U cilju isključivanja obveze organizatora za naknadu štete putniku u navedenom slučaju, organizator je obavezan najmanje pet dana prije početka putovanja obavijestiti putnika o raskidu ugovora zbog nedovoljno prijavljenih putnika te nemogućnosti organizacije i održavanja putovanja.

Prisutne su i situacije u kojima organizator može izaći putniku u susret te raskinuti ugovor na njegov zahtjev. Tada se smatra da je motiv raskidanja ugovora proizašao iz volje putnika. U promatranom slučaju, putnik nema pravo zahtijevati naknadu štete koju je pretrpio činom raskidanja ugovora. Također, u trenutku nastupanja izvanrednih okolnosti koje se ne mogu izbjeći, a putovanje je u tijeku održavanja, organizator je primoran raskinuti ugovor, to jest dužan je organizirati siguran povratak putnika u domicil, refundirati im razliku u cijeni te u potpunosti zaštititi njihova prava i interese.

5.5. Izmjena sadržaja ugovora

Ako organizator prije početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima ugovora (program, smještaj, cijena), dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku.⁸¹ Ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje mijenjaju uvjete za putovanje poput elementarnih nepogoda, sigurnosne situacije u određenoj zemlji i slično, a na koje organizator putovanja nije mogao utjecati tada ima pravo izmijeniti sadržaj ugovora i ponuditi izmijenjeni ugovor⁸² putniku. Pritom, izmijenjeni ugovor mora sadržavati uvedene promjene te novu cijenu ukoliko se ista promijenila.

⁷⁹ Čl. 902. st. 1. ZOO-a

⁸⁰ Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., et al., Op. cit, str. 1397.

⁸¹ Čl. 903. st. 1. ZOO-a

⁸² Sukladno autorima Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., et al., Op. cit, str. 1400. : Izmjene se mogu odnositi na sve usluge predviđene ugovorom ili programom putovanja, npr. zbog *overbookinga* nesavjesnog hotelijera, kvara prijevoznog sredstva, štrajka zaposlenika i sl., te organizator putovanja može promijeniti program putovanja unoseći promjene smještanjem u drugi hotel i prijevozom drugim prijevoznim sredstvom i sl.

Putnik je dužan nakon primitka izmijenjenog ugovora, u roku od dva radna dana obavijestiti organizatora putovanja o prihvaćanju ili odbijanju istog. Ako putnik ne prihvaća novonastale izmjene, tada ima pravo zatražiti raskid ugovora, povrat novaca i naknadu štete ili odabrati drugu ponudu putovanja istog organizatora, a koja više odgovara njegovim preferencijama. Odabere li putnik drugo putovanje istog organizatora čija je cijena viša od prvotnog paket - aranžmana smatra se da isti sklapa novi ugovor sa organizatorom bez doplate. S druge strane, putnik ima pravo na povrat novčane razlike u slučaju da je cijena novo odabranog putovanja niža od cijene prvotno ugovorenog paket – aranžmana.

Nadalje, putnik neće imati pravo na naknadu štete onda kada su izmjene sadržaja ugovora uzrokovane izvanrednim okolnostima na koje organizator nije mogao utjecati. Ako nakon započinjanja putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga, ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, organizator putovanja dužan je, o svom trošku, izvršiti odgovarajuće izmjene programa za nastavak putovanja te, ako je to potrebno, obeštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pružanih usluga.⁸³

Organizator putovanja može neizvršenu uslugu nadoknaditi novom uz pisani pristanak putnika. Potpisivanjem izmjene sadržaja ugovora putnik se odriče potraživanja naknade štete bez obzira na stavke sadržane u originalnom ugovoru. Naposljetku, ako se program ne može izmijeniti zbog izvanrednih okolnosti ili ako putnik ne prihvaća izmjene ugovora, tada je organizator dužan osigurati putniku povratak u domicil te mu novčano nadoknaditi prouzrokovanu štetu.

5.6. Prestanak ugovora

Prestanak je unaprijed predviđena i voljom stranaka nakanjena posljedica zasnivanja obvezno pravnog odnosa.⁸⁴ Prestanak ugovora o organiziranju putovanja može biti uzrokovan raskidom ugovora, sporazumom strana i poništenjem ugovora, pritom pojedini načini prestanka ugovora nisu uređeni ZOO-om, stoga se primjenjuju opća pravila obveznog prava. Ugovor o organiziranju putovanja se može vrlo jednostavno raskinuti u bilo koje vrijeme njegova trajanja na inicijativu putnika ili organizatora putovanja. Naime, kod organiziranog putovanja vremenska nepodudarnost momenta zaključenja i ispunjenja ugovora, ovisnost pružanja usluga od davalaca usluga često ćudljivih i nekorektnih, nepredvidivi rizici

⁸³ Čl. 903. st. 7. ZOO-a

organiziranog putovanja, mogu donijeti putniku niz neočekivanih situacija u kojima ispunjenje ugovora ili postaje otežano ili gubi smisao i gasi svaki njegov interes.⁸⁵ U takvim će situacijama putnik htjeti raskinuti ugovor, te ovisno o vremenu u kojemu priloži zahtjev za raskidom, očekivati povrat razlike u cijeni i naknadu za pretrpljenu štetu.

Raskidom ugovora nastaje i obveza restitucije ili povrata onoga što je primljeno na ime ispunjenja. Ako se radi o novcu, uz glavnicu se duguju i zatezne kamate. Obveza vraćanja odnosi se i na koristi koje je ugovorna strana imala u međuvremenu od onoga što treba vratiti, što se u pravilu čini u obliku novčane naknade.⁸⁶ Prestanak ugovora uzrokovan sporazumom strana nastaje pri ispunjenju ugovorno preuzetih ili zakonom određenih obveza, odnosno završetkom organiziranog putovanja (povratkom putnika u domicil) u kojemu je isporuka svih usluga bila kvalitetna i održana sukladno navedenom programu putovanja te za koji ne postoje pritužbe od strane putnika.

Naposljetku, prestanak ugovora može biti uzrokovan i poništenjem ugovora. Primjerice, ukoliko se organizator putovanja služi klauzulama kojima ograničava odgovornost za štetu putniku tada će ugovor o organiziranju putovanja biti poništen jer se protivi kogentnim normama sadržanim u ZOO-u.

⁸⁴ Gorenc, V., Op. cit, str. 56.

⁸⁵ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit, str. 110.

⁸⁶ Vedriš, M., Klarić, P., „*Građansko pravo*“, Narodne novine d.d., Zagreb, 2014., str. 484.

6. PRIMJERAK I ANALIZA UGOVORA O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

Poradi tendencije za doprinosom razumijevanja ugovora o organiziranju putovanja te prikazivanju njegove strukture u praksi, u rad je ukomponiran vlastiti primjerak ugovora o organiziranom putovanju u Beč. Predmet analize jesu stranke obveznopravnog odnosa te njihova prava i obveze, uvjeti plaćanja i odgovornost za počinjenu štetu. Ugovor se sastoji od osam članaka čije su odrednice razrađene u nastavku.

Prilog 1. Primjerak ugovora o organiziranom putovanju

ALGA travel agency

tel: 01/4811370 - 985 1 4814 899 • tel/fax: 4870 798
Tadina 14 • Zagreb • Croatia / www.algatravel.hr • info@algatravel.hr
IBAN / BRZ: HR452543003110019973 / ZABA-HF
IBAN / ST banka: HR4525300021100079181
IBAN: 5520041028 • HR-AB-01-280040158

UGOVOR- za agenciju o organiziranom putovanju

Članak 1.
Turistička agencija „ALGA Travel Agency, Testina 14, 10000 Zagreb kao organizator putovanja i sredstoj ZORANA MIŠIĆIN učenika ZORANA MIŠIĆIN iz Srednja škola Zvane Črnje Rovinj, Čardakovca ulica 20, 52210 Rovinj, sklapaju ovaj ugovor o putovanju u sklopu grupe od 55-60 učenika s mogućnošću odstupanja za tri učenika, po pozitivnom mišljenju u BEČ po cijeni od 1.120,00 kuna po členu grupe. Za jednokratnu uplatu gotovinom do 05.11.2016. cijena iznosi 1.650,00 kuna.

Članak 2.
Putovanje će biti realizirano u terminu od 16.12.-18.12. 2016. godine, prema programu Putovanja koji je sastavni dio ugovora.

Članak 3.
Organizator putovanja iz opravdanih razloga ima pravo promijeniti ugovoreni smještaj samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, u na teret organizatora kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima u dogovoru s razrednicima.

Članak 4.
Ugovor sa članom grupe postaje putovanjem uplatom prvo nate agovorene cijene aranžmana. Ako putnik želi otkazati putovanje treba to učiniti pisano ili osobno dolaskom u poslovnicu agencije. Datum pisaneog otkaza predstavlja ovisno za obročni otkaznih molbova. ALGA TRAVEL AGENCY će zadržati od ukupne cijene aranžmana sljedeće iznose (individualni otkazi - do 5 osoba): -do 90 i više dana dana prije polaska 10%; -od 89 - 60 dana; 20%; - od 59; 39 dana - 40%; - od 29 - 15 dana - 60%; -od 14 - 0 dana 80%. Neodolazak na putovanje bez prethodnog otkaza, agencija zadržava 100%, bez obzira na razlog. Grupni otkaz (za više od 5 osoba). Agencija zadržava: -do 90 i više dana dana prije polaska 20%; -od 89 - 60 dana -30%; - od 59 - 39 dana -60%; -od 29 - 15 dana 80%; -od 14 - 0 dana 100%. Neodolazak na putovanje bez prethodnog otkaza, agencija zadržava 100%, bez obzira na razlog odazivanja.

Ukoliko učenic odustane iz razloga koje pokriva osiguranje od otkaza puta (bolest -dokumentirana liječničkim dokumentacijom, smrti slučaj zbog kruga obitelji-mama, tata, brat ili sestra), učeniku se vraća 100 % cijene aranžmana.

Članak 5.
Uplatiti aranžmana vrši se :
JEDNOKRATNO DO 05.11. - Uplatom na žiro račun, u iznosu od 1.650,00kn i to pojedinačno za svakim putnikom (učenikom), osobno njegovim roditeljem s turističkoj agenciji ili uplatom na žiro račun HR4525360001102080788 Zagrebačke banke općem uplatnicom (s pozivom na broj: 1161813-16). Prilikom uplate na žiro račun na uplatnicu u opisi plaćanja uplatiti ime i prezime putnika i ime škole.)
NA 6 RATA, Kreditnim karticama (AMEX, DINERS, MASTER- ZAGREBAČKE BANKE i debitnom ZAGREBAČKE BANKE, PH2A).
Ukoliko niste prisutni u našoj agenciji a želite platiti na 6 rata tada možete platiti kreditnim karticama AMEX, DINERSOM, MASTEROM – ZAGREBAČKE BANKE) uz dostavljen ispunjen obrazac za plaćanje kreditnom karticom koji smo vam dostavili
NA 12 RATA, Kreditnim karticama (AMEX, DINERS, MASTER- ZAGREBAČKE BANKE i debitnom ZAGREBAČKE BANKE).
Ukoliko niste prisutni u našoj agenciji a želite platiti na 12 rata tada možete platiti kreditnim karticama(AMEX, DINERSOM, MASTEROM – ZAGREBAČKE BANKE) uz dostavljen ispunjen obrazac za plaćanje kreditnom karticom koji smo vam dostavili.
Svi koji ne uplate putovanje i ne dostave ugovor za agenciju u školu do 07.11. 2016. smatrat ćemo da su odustali od putovanja.

Članak 6.
Sve počinjene izite u vrijeme putovanja u autobusu, hotelu i slično plaća počinitelj na temelju izvješnog uvjoda počinitelja, razrednika, običnog i predstavnika agencije, o čemu se izmazuvani obavezuje odmah napisati zapisnik u 3 istovjetna primjerka i osvjetiti ga potpisima.


Članak 7.
Cijena aranžmana je fiksna ovisno u slučaju promjene tečajne kune prema kursu većeg od 3% u odnosu na kalkulativnu vrijednost od 7,5 kn, cijene goriva, cijene prijevoznika, cijene ugostiteljskih i hotelijerskih usluga i slično. Ako iz navedenih razloga dođe do povećanja cijene od 10% putnik ima pravo na raskid ugovora uz puni povrat uplaćenog.

Članak 8.
Ugovor je sastavljen u 2 istovjetna primjerka, te svaka stranka dobiva po jedan primjenak ugovora. U znak prihvatanja ugovora zastupnici stranaka vlastoručno ga potpisuju.

U Zagrebu: 25.10.2016.

Za ALGA TRAVEL AGENCY:
Trogiljina
direktor

Za UGOVORATELJA PUTOVANJA
ZORANA MIŠIĆIN
roditelj/ovlaštenik



Vlastiti izvor.

Članak 1 sadrži informacije o organizatoru putovanja i putniku, odnosno o strankama obveznopravnog odnosa. Organizator putovanja je Alga travel agency d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, a putnik je srednjoškolski učenik (maloljetna osoba). Predmet ugovora je

srednjoškolsko putovanje u sklopu grupe od pedeset i pet do šezdeset učenika, s mogućnošću odstupanja od putovanja za tri učenika. Uvjeti plaćanja naznačeni u članku jasno ističu razliku u cijeni ukoliko se paket – aranžman podmiri u gotovini (cijena u visini od 1.050,00 kn) ili kartičnim obročnim plaćanjem (uvećanje osnovne cijene za 70,00 kn što odgovara iznosu manipulativnih troškova).

Članak 2 sadrži informacije o periodu u kojemu se putovanje održalo (od 16. prosinca do 18. prosinca 2016. godine). Dok se članak 3 vezuje uz stavku izmjene sadržaja ugovora prema kojemu je istaknuto pravo organizatora putovanja na promjenu ugovorenog smještaja u opravdanoj situaciji (izvanredne okolnosti), s time da novo ugovoreni smještaj mora biti iste ili više kategorije kao i prvotno ugovoreni. Slijedom navedenog, organizator također ima pravo na promjenu rasporeda izleta po danima u dogovoru sa nastavnicima. Napose, sve poduzete izmjene determinirane u trećem članku ovoga ugovora idu na teret (trošak) organizatora putovanja.

Članak 4 se vezuje uz prava putnika na raskid ugovora. Naime, ukoliko putnik planira otkazati putovanje o tome treba pismeno obavijestiti organizatora ili doći osobno u poslovnicu agencije. Datum na koji je putnik pismeno otkazao putovanje predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, to jest povrat razlike u cijeni. U članku su sadržani iznosi iskazani u postotku koje organizator putovanja ima pravo zadržati ovisno o vremenu u kojemu putnik raskida ugovor. Primjerice, ako putnik otkaže putovanje devedeset dana prije početka putovanja, organizator zadržava 10% od ukupne paušalne cijene te je ostatak razlike u cijeni dužan refundirati putniku. Što je vrijeme otkaza bliže terminu započinjanja putovanja, to je naknada koju organizator putovanja ima pravo zadržati viša. Ukoliko putnik sklapa putno osiguranje te odustaje od putovanja iz razloga koje pokriva osiguranje (bolest, smrtni slučaj i slično), putniku se vraća stopostotni iznos cijene paket – aranžmana.

Članak 5 sadrži detalje o načinima plaćanja u kojima se navodi da se paket – aranžman može podmiriti jednokratno do 5. studenog (uplatom na žiro račun agencije), na šest ili dvanaest obroka kartičnim plaćanjem (pritom su navedene vrste kreditnih kartica kojima se može izvršiti plaćanje).

Članak 6 determinira posljedice za počinjene štete u vrijeme putovanja, bilo to u autobusu, hotelu ili drugdje. Odgovoran počinitelj je obvezan podmiriti nastalu štetu. Kako bi se utvrdilo da je određeni počinitelj učinio štetu, izvršava se uvid počinitelja, nastavnika,

oštećenog i predstavnika agencije, o čemu se imenovani obvezuje izraditi zapisnik u tri istovjetna primjerka te ga ovjeriti potpisima.

Nadalje, članak 7 je vezan uz stavku promjene ugovorene cijene zbog porasta tečaja, cijene goriva, smještaja i slično. Ako se iz navedenih razloga cijena paket – aranžmana poveća za više od 10%, putnik ima pravo zatražiti raskid ugovora i povrat punog iznosa. Naposljetku, u članku 8 se napominje da je ugovor sastavljen u dva istovjetna primjerka namijenjenih za obje stranke ugovora. U cilju perfekcije ugovora, isti mora biti ovjeren od strane organizatora putovanja (potpis i pečat) te putnika (potpis roditelja, obzirom da je putnik maloljetna osoba).

7. SRODNI UGOVORI IZMEĐU TURISTIČKIH I DRUGIH SUBJEKATA PUTEM KOJIH SE REALIZIRA ORGANIZIRANO PUTOVANJE

U prethodnom je dijelu rada jasno determinirana odredba sadržana u ZOO-u koja propisuje skup usluga⁸⁷ od kojih se turistički paket – aranžman mora sastojati. Iz navedenog proizlazi nemogućnost provedbe putovanja bez organiziranja prijevoza putnika, to jest bez sklapanja ugovora o prijevozu osoba. Prijevoznik je dužan prijevoz osoba izvršiti sigurno onim prijevoznim sredstvom koje je određeno ugovorom o prijevozu i uz uvjete udobnosti i higijene koji se prema vrsti prijevoznog sredstva i udaljenosti puta smatraju nužnim.⁸⁸ Budući da domaći i inozemni turisti sudjeluju u zrakoplovnom, željezničkom, cestovnom, pomorskom i riječnom prijevozu samim time postoji i više vrsta ugovora o prijevozu putnika. Primjerice, ugovor o prijevozu putnika u cestovnom prometu, ugovor o prijevozu putnika željeznicom i slično. Strane ugovora o prijevozu osoba jesu prijevoznik i po pravilu putnik, ali kao moguća strana ugovora o prijevozu pojavljuje se često i naručitelj prijevoza (redovito putnička agencija).⁸⁹

Druga fundamentalna usluga paket – aranžmana je smještaj (noćenje). Organizator putovanja (turistička agencija) nerijetko sklapa sljedeće ugovore: (1) agencijski ugovor o hotelskim uslugama, (2) ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta te (3) ugovor o alotmanu.

Ad 1. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama rezultat je poslovnog odnosa između ugostitelja (hotelijera) i turističke (putničke agencije), kojim se ugostitelj obvezuje pružiti agencijskim gostima određene usluge i platiti agenciji određenu proviziju, dok se agencija obvezuje platiti cijenu usluga pruženih njezinim gostima.⁹⁰ Navedeni je ugovor uređen poslovnim običajima ili kodificiranim uzancama.

Ad 2. Ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji staviti duže vrijeme na raspolaganje određeni ugostiteljski objekt (hotel, kamp, restoran) s osobljem, opremom i inventarom, radi pružanja ugostiteljskih usluga, a

⁸⁷ Osnova paket – aranžmana: smještaj i prijevoz.

⁸⁸ Čl. 694. ZOO-a

⁸⁹ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit, str. 166.

⁹⁰ Radolović, O., „*Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi*“, Pravni vjesnik Pravnog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Vol. 26, No 2, 2010., str. 7. URL: http://www.efos.unios.hr/poslovni-informacijski-sustavi/wp-content/uploads/sites/179/2016/10/Barkovic_Lucic_institucije_Pravni-vjesnik-2010-2.pdf#page=7 (datum pristupa 8. srpnja 2021.)

turistička agencija se za to obvezuje platiti zakupninu.⁹¹ Opće uređenje ugovora o zakupu propisuje Zakon o obveznim odnosima, a posebna uređenja propisuju Zakon o zakupu i kupoprodaji poslovnog prostora.⁹² Najvažniji sastojak ugovora o zakupu ugostiteljskog objekta jest zakupnina, odnosno naknada za korištenje predmeta zakupa (ugostiteljskog kapaciteta).

Ad 3. Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu) je obvezno pravni ugovor kojim se ugostitelj obvezuje turističkoj agenciji staviti na raspolaganje tijekom određenog vremenskog razdoblja svoje smještajne kapacitete, pružiti ugostiteljske usluge gostu kojega uputi agencija i za to agenciji platiti određenu proviziju, a turistička agencija obvezuje se popuniti ugostiteljeve kapacitete, odnosno obavijestiti ugostitelja, u određenom roku, da to nije u mogućnosti učiniti, te platiti ugostitelju ugovorenu cijenu za pružene usluge.⁹³ Evidentna je zajednička poveznica između ugovora o alotmanu te agencijskog ugovora o hotelskim uslugama. Odnosno, ugovor o alotmanu predstavlja podvrstu agencijskog ugovora o hotelskim uslugama.

Nadalje, analiziranjem članaka sadržanih u ZOO-u ističe se potreba za sklapanjem ugovora o putnom osiguranju. Putno osiguranje se u cjelini sastoji od zdravstvenog osiguranja, osiguranja prtljage, osiguranja od otkaza putovanja i osiguranja od nezgode u slučaju nastupa nepredviđenih događaja. Navedeno se osiguranje ugovara kod osiguratelja kao što su Croatia osiguranje, Allianz osiguranje i Uniqa osiguranje ili direktno posredstvom organizatora putovanja pri čemu je organizator isključivo posrednik između putnika i osiguratelja. Iz navedenog proizlazi da su stranke ugovora o putnom osiguranju putnik (ugovaratelj) i osiguravajuće društvo (osiguratelj). Osiguratelj je ona strana kod ugovora o osiguranju koja preuzima obvezu isplatiti određenu svotu novca ili učiniti što drugo kad se dogodi osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja je osoba koja sklapa ugovor o osiguranju s osigurateljem i preuzima obvezu plaćanja premije i druge obveze koje temeljem ugovora nastaju za stranu koja se pojavljuje prema osiguratelju.⁹⁴ Mnogi osiguratelji nude opciju *on-line* ugovaranja putnog osiguranja u cilju automatizacije i ubrzavanja procesa perfekcije ugovora.

⁹¹ Materijal s platforme E-učenje, kolegija: Pravo u turizmu, nositelj: doc. dr. sc. Oliver Radolović. URL: <https://e-ucenje.unipu.hr/mod/resource/view.php?id=54690> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)

⁹² Kontrec, D., „*Zakup kao institut obveznog i stvarnog prava*“, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 37, No 1, 2016., str. 645 – 683.

⁹³ Ius - Info (2012.): *Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alotmanu)*. URL: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/12342> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)

⁹⁴ Gorenc, V., Šmid, V., Op. cit, str. 174.

8. ZAKLJUČAK

Temeljem analiziranog zaključuje se da je ugovor o organiziranju putovanja turistički ugovor koji predstavlja pravni posao putem kojega se reguliraju odnosi između organizatora putovanja i putnika kao subjekata obveznog odnosa. Povijesnim presjekom začetaka turističkih putovanja i u svezi s time, razvojem etabliranih odnosa, evidentno je nepostojanje pravne unifikacije samoga ugovora uz izraziti naglasak na stavljanje položaja putnika u pozadinu. Potonje nije isključivo rezultiralo komplikacijama u vidu razrješavanja sporova već je i dovelo do pitanja moralnog postupanja organizatora putovanja u situacijama njegove obveze za obeštećenjem putnika.

Ekspanzija prometne infrastrukture rezultirala je povećanjem turističkih kretanja i osnivanjem prvih putničkih agencija kao glavnih ponuđača organiziranih putovanja. Sukladno tome, potreba za unifikacijom materijalno – pravnih odredaba u vidu osiguranja ravnopravnog položaja stranaka obveznog odnosa u domeni putovanja postaje centar pozornosti zakonodavaca. Donošenje Međunarodne konvencije o ugovoru o putovanju 1970. godine rezultira stvaranjem glavnog okvira legislativnog uređenja promatranog ugovora na međunarodnoj razini. Međutim, Konvencija nije polučila pozitivne rezultate budući da su države drugačije percipirale odgovornosti organizatora putovanja što je uvelike ograničavalo primjenjivost odredaba sadržanih u istoj. Kao odgovor na navedenu problematiku, donosi se Direktiva Vijeća 90/314/EEZ u 1990. godini o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket – aranžmanima na EU razini čime se pospješuje uređenje obvezno pravnih odnosa stranaka te ostalih ključnih sastojaka samog ugovora.

Nadalje, globalizacijski i informatizacijski procesi nametali su potrebu za implementacijom novina u postojeću Direktivu, a sve u vidu osuvremenjivanja odredaba u skladu sa razvojem turističkog tržišta. Potonje rezultira stupanjem Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima u 2018. godini na snagu čime i hrvatski zakonodavac po uzornu na istu koncipira odredbe u svezi s ugovorom o organiziranju putovanja u Zakon o pružanju turističkih usluga te Zakon o obveznim odnosima.

Cjelokupna analiza odsjeka 24. Zakona o obveznim odnosima dovodi do zaključka o izrazito slojevitom i kompleksnom uređenju promatranog ugovora u kojemu se klasifikacija obveza stranaka vrši sukladno općim i posebnim obvezama te se time pokriva široki spektar pravilnog postupanja u raznim situacijama koje nastupaju prije, tijekom i nakon konzumiranja paket – aranžmana.

Evidentna je i posebna orijentiranost zakonodavca na položaj putnika u kontekstu zaštite njihovih prava i interesa budući da prodaja paket – aranžmana upravo ovisi o njima.

Ujedno, sistematizacijom odredaba vezanih uz organizatora putovanja jasno se može iščitati tendencija zakonodavca na isticanju važnosti ugovaranja poslovnih odnosa isključivo s onim davaocima usluga (trećim stranama) koji garantiraju visoku razinu profesionalnosti i poslovne moralnosti, a sve u cilju što uspješnije realizacije putovanja.

Valja istaknuti da na putovanju nerijetko nastupa neispunjenje ili djelomično ispunjenje usluga navedenih u programu putovanja zbog nemarnosti davaoca usluga ili izvanrednih okolnosti. Uviđanjem prethodno navedenog, zakonodavac eliminira rigidnost samog ugovora te ga čini lako raskidivim, što objema ugovornim stranama u specifičnim situacijama pogoduje.

Finalno, putovanje je multidimenzionalna pojava koja ne može biti stopostotno pravno uređena obzirom na rizik manifestiranja još neviđenih događaja što i opravdava uzimanje u obzir odredaba iz više zakona, direktiva i uredba poradi kreiranja šire podloge u cilju razumijevanja pravilnog postupanja stranaka tijekom trajanja obveznog odnosa.

LITERATURA

Knjige

- I. Atkinson, R., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., Nolen-Hoeksema, S. (1996.), „*Hilgard's Introduction to Psychology*“, Harcourt Brace & Co
- II. Čavlek, N. (1998.), „*Turoperatori i svjetski turizam*“, Golden marketing, Zagreb
- III. Gorenc, V., Šmid, V. (1999.), „*Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*“, Zagreb, Školska knjiga
- IV. Gorenc, V. (2000.), „*Trgovačko pravo – ugovori*“, Zagreb, Školska knjiga
- V. Gorenc, V. (2003.), „*Trgovačko pravo – društva*“, IV. izmijenjeno i dopunjeno izdanje, Zagreb, Školska knjiga
- VI. Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., Perkušić, A., Pešutić, A., Slakoper, Z., Vukelić, M., Vukmir, B. (2014.), „*Komentar Zakona o obveznim odnosima*“, Zagreb, Narodne novine d.d.
- VII. Pavić, D. (2009.), „*Ugovorno pravo osiguranja: komentar zakonskih odredaba*“, Zagreb, Tectus
- VIII. Vedriš, M., Klarić, P. (2014), „*Građansko pravo*“, Zagreb, Narodne novine d.d.

Online knjiga:

- IX. Gržinić, J. (2019.) *Uvod u turizam – povijest, razvoj, perspektive*. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, e-knjiga, URL: <https://repositorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A3111> (datum pristupa 7. studenog 2020.)

Znanstveni članci u digitalnom obliku:

- X. Gorenc, V., Pešutić, A. „*Razgraničenje organizatora i posrednika putovanja*“, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Vol. 56 No. Posebni broj, 2006., URL: <https://hrcak.srce.hr/6427> (datum pristupa 18. prosinca 2020.)

- XI. Jasenko, M. „*Primjena Zakona o pružanju usluga u turizmu – što je novo za pružatelje i korisnike usluga paket – aranžmana i povezanih putnih aranžmana*“, Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 58 No. 173, 2019., URL: <https://hrcak.srce.hr/file/324310> (datum pristupa 19. studenog 2020.)
- XII. Matić, Z. „*Pravni i društveno – ekonomski aspekti osiguranja od odgovornosti*“, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Vol. 67 No. 6, 2017., URL: <https://hrcak.srce.hr/193112> (datum pristupa 15. studenog 2020.)
- XIII. Radolović, O., „*Agencijski ugovor o hotelskim uslugama: ugovorna odgovornost ugostitelja u hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj poslovnoj praksi*“, Pravni vjesnik Pravnog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Vol. 26, No 2, 2010., URL: http://www.efos.unios.hr/poslovni-informacijski-sustavi/wp-content/uploads/sites/179/2016/10/Barkovic_Lucic_institucije_Pravni-vjesnik-2010-2.pdf#page=7 (datum pristupa 8. srpnja 2021.)
- XIV. Tot, I. „*Paket-aranžman i potpomognuti putni aranžman*“, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 36 No. 1, 2015., URL: <https://hrcak.srce.hr/141259> (datum pristupa 10. srpnja 2021.)
- XV. Trezner, Ž., „*Pravni karakter usluga turističkih agencija*“, Stručni članak UDK 338.486.22:34, UHPA revija, 2019., URL: <https://www.hgk.hr/documents/clanak-pravni-karakter-usluga-ta-trezner-uhpa-revija-20195ed4fd83c688d.pdf> (datum pristupa 14. srpnja 2021.)
- XVI. Vujisić, D., Mićović, A. „*Poslovanje i usluge turističko – ugostiteljskih subjekata*“, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Vol. 53 No. 4, 2016., URL: <https://hrcak.srce.hr/169057> (datum pristupa 18. prosinca 2020.)
- XVII. Zdjelar, D., Trezner, Ž., „*Posebnosti organiziranja naručenih paket – aranžmana*“, Stručni članak UDK 338. 48 -12, UHPA revija, 2015., URL: https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AAA_2020_ABC/d_strucni%20ispiti/10_Zdjelar

[Trezner 2015 Posebnosti%20organiziranja%20narucenih%20paket%20aranzmana.pdf](#) (datum pristupa 19. prosinca 2020.)

Znanstveni članci:

- XVIII. Kontrec, D., „*Zakup kao institut obveznog i stvarnog prava*“, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Vol. 37, No 1, 2016.
- XIX. Pešutić, A. (2009.): „*Ugovori koje sklapa turistička agencija*“, u: *Propisi u poslovanju turističkih agencija*, ur. Cutvarić, Miljenka i Trezner, Željko, Zagreb: HZRIF i UHPA

Zakoni:

- I. Zakon o obveznim odnosima (NN. br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15)
- II. Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN. br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14)
- III. Zakon o turističkoj djelatnosti (NN. br. 8/96, 19/96, 76/98, 76/99)
- IV. Zakonu o kamatama (NN. br. 94/2004)
- V. Zakon o parničnom postupku (NN. br. 148/2011)
- VI. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN. br. 132/98, 63/08, 134/09, 94/13)

Direktive:

- I. Direktiva 90/314/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima (SL. L 158/59 od 23. 6. 1990., str. 27 – 32; SL posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 60.). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31990L0314&from=HR> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)
- II. DIREKTIVA (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL. L 326/1 od 11.12.2015., str. 1 – 33; SL posebno izdanje na hrvatskom jeziku). URL:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=hr> (datum pristupa 10. srpnja 2021.)

- III. Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima i potpomognutim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ, Bruxelles, 9. srpanj 2013., URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0512&from=hr> (10.7.2021.)

Uredbe:

- I. Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamentarnog vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), (SL. L 119/1 od 27. travnja 2016.), URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN> (datum pristupa 17. studenog 2020.)
- II. Uredba o visini stope zatezne kamate (NN. br. 153/2004)

Sudske presude:

- I. VSRH, Rev - 609/2003-2 od 25. rujna 2003. godine, ECLI:HR:VSRH:2003:1294. URL: <https://sudskapraksa.csp.vsrh.hr/decisionText?id=090216ba80289ccc&q=ugovor+o+organiziranju+putovanja> (datum pristupa 17. studenog 2020.)
- II. ŽS u Zagrebu, Gž 6312/2001-2 od 11. svibnja 2004. godine. URL: <https://sudskapraksa.csp.vsrh.hr/decisionPdf?id=090216ba8052e754> (datum pristupa 18. studenog 2020.)

Leksikon:

- I. Pezo, V. (glavni urednik), Pravni leksikon, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2006.

Online izvori:

- II. Centers for Disease Control and Prevention (2019.): *Travel – Related Infectious Diseases*. URL: <https://wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2020/travel-related-infectious-diseases/yellow-fever> (datum pristupa 16. studenog 2020.)
- III. Ćurković, M. (2019.): *Osiguranje paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana*. URL: <https://osiguranje.hr/ClanakDetalji.aspx?20016> (datum pristupa 18. studenog 2020.)
- IV. Ius - Info (2012.): *Ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alatmanu)*. URL: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/12342> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)
- V. Moj – bankar (2020.): *Putno osiguranje*. URL: <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/P/Putno-osiguranje> (datum pristupa 20. prosinca 2020.)
- VI. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova RH: *Savjeti za sigurnije putovanje*. URL: <http://www.mvep.hr/hr/konzularne-informacije/informacije-o-putovanjima/upozorenja/> (datum pristupa 19. prosinca 2020.)
- VII. Materijal s platforme E-učenje, kolegija: Pravo u turizmu, nositelj: doc. dr. sc. Oliver Radolović. URL: <https://e-ucenje.unipu.hr/mod/resource/view.php?id=54690> (datum pristupa 9. srpnja 2021.)
- VIII. Opna (2017.): *Kako napisati prigovor*. URL: <http://opna.hol.es/kako-napisati-prigovor/> (datum pristupa 19. prosinca 2020.)
- IX. Polica (2020). *Osiguranje od odgovornosti*. URL: <https://www.polica.hr/odgovornosti/turistickihpaketa.php> (datum pristupa 21. prosinca 2020.)
- X. *The role of the Grand Tour*, u: Encyclopedia Britannica, *online edition*. URL: <https://www.britannica.com/topic/art-market/The-18th-century#ref1052123> (datum pristupa 23. lipnja 2021.)

POPIS SLIKA

Slika 1. *Online* obrazac prijave za školsko putovanje (str. 9)

Slika 2. Katalog dalekih putovanja za 2020. godinu (str. 11)

Slika 3. Polica osiguranja jamčevine za turistički paket – aranžman (str. 24)

Slika 4. Opći uvjeti poslovanja Integral Zagreb d.o.o. putničke agencije – osvrt na segment rezervacije i plaćanja (str. 26)

Slika 5. Australski carinski propisi – dozvoljeni i zabranjeni predmeti (str. 27)

PRILOZI

Prilog 1. Primjerak ugovora o organiziranom putovanju



tel: 01/4811370 - 985 1 4814 995 - 01/100 48370 700
Tadina 14 - Zagreb - Croatia / www.algatravel.hr - info@algatravel.hr
IBAN / PSE: HR902340001110018973 / ZABA: HF
IBAN / ST banka: HR4523300021100079181
IBAN: 50200441028 - HR-AB-01-980649150

UGOVOR- za agenciju o organiziranom putovanju

Članak 1.

Turistička agencija ALGA Travel Agency, Tadina 14, 10000 Zagreb kao organizator putovanja i reditelj ZORAN MIUČIĆ učenika ZORANA MIUČIĆ iz Srednje škole Zvezde Črnje Ravinj, Carduccijska ulica 20, 52210 Ravinj, sklapaju ovaj ugovor o putovanju u sklopu grupe od 53-60 učenika s mogućnošću odstupanja za tri učenika, po posebnom rasporedu u BEC po cijeni od 1.120,00 kuna po člaru grupe. Za jednokratnu uplatu gotovinom do 05.11.2016. cijena iznosi 1.050,00 kuna.

Članak 2.

Putovanje će biti realizirano u terminu od 16.12.-18.12. 2016. godine, prema programu Putovanja koji je sastavni dio ugovora.

Članak 3.

Organizator putovanja iz opravdanih razloga ima pravo promijeniti ugovoreni smještaj samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima u dogovoru s razrednicima.

Članak 4.

Ugovor za članov grupu postaje punovažan uplatom prve rate ugovorene cijene aranžmana. Ako putnik želi otkazati putovanje treba to učiniti pisano ili osobno dolaskom u poslovnicu agencije. Datum pisanog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih novčeva. ALGA TRAVEL AGENCY će zadržati od ukupne cijene aranžmana sljedeće iznose (individualni otkazi - do 5 osoba): -do 90 i više dana dana prije polaska 10%; -od 89 - 60 dana- 20%; - od 59; 30 dana - 40%; - od 29 - 15 dana - 60%; -od 14 - 0 dana 90%. Neodlazak na putovanje bez prethodnog otkaza, agencija zadržava 100%, bez obzira na razlog. Grupni otkaz (za više od 5 osoba).

Agencija zadržava : -do 90 i više dana dana prije polaska 20%; -od 89 - 60 dana -30%; - od 59 - 30 dana -60%; -od 29 - 15 dana 80%; -od 14 - 0 dana 100%. Neodlazak na putovanje bez prethodnog otkaza, agencija zadržava 100%, bez obzira na razlog odustanka.

Ukoliko učenik odustane iz razloga koje pokriva osiguranje od otkaza puta (bolest -dokumentirana liječničkom dokumentacijom, smrti slučaj obitelji-matna, tata, brat ili sestra), učenicu se vraća 100 % cijene aranžmana.

Članak 5.

Uplata aranžmana vrši se:

JEDNOKRATNO DO 05.11. - Uplatom na žiro račun, u iznosu od 1.050,00kn i to pojedinačno za svakim putnikom (učenikom), odnosno njegovim rediteljem u turističkoj agenciji ili uplatom na žiro račun HR552360001102080788 Zagrebačke banke općere uplatnicom (s posebnom na broj: 1161817-14). Prilikom uplate na žiro račun na uplatnicu u opis plaćanja upisati ime i prezime putnika i ime škole.)

NA 6 RATA, Kreditnim karticama (AMEX, DINERS, MASTER- ZAGREBAČKE BANKE i debitnom ZAGREBAČKE BANKE, PIBZ).

Ukoliko niste prisutni u našoj agenciji a želite platiti na 6 rata tada možete platiti kreditnim karticama(AMEX, DINERSOM, MASTEROM - ZAGREBAČKE BANKE) uz dostavljen ispunjen obrazac za plaćanje kreditnom karticom koji smo vam dostavili

NA 12 RATA, Kreditnim karticama (AMEX, DINERS, MASTER- ZAGREBAČKE BANKE i debitnom ZAGREBAČKE BANKE). Ukoliko niste prisutni u našoj agenciji a želite platiti na 12 rata tada možete platiti kreditnim karticama(AMEX, DINERSOM, MASTEROM - ZAGREBAČKE BANKE) uz dostavljen ispunjen obrazac za plaćanje kreditnom karticom koji smo vam dostavili.

Svi koji ne uplate putovanje i ne dostave ugovor za agenciju u školu do 07.11. 2016. smatrat ćemo da su odustali od putovanja.

Članak 6.

Sve počinjene štete u vrijeme putovanja u autobusu, hotelu i slično plaća počinilac na temelju izvješnog uvida počinilca, razrednika, oštećenog i predstavnika agencije, a čemu se imenovani obavezuje odmah napisati zapisnik u 3 istovjetna primjeka i osvjerti ga potpisima.

Članak 7.

Cijena aranžmana je fiksna osim u slučaju promjene tečaja kuna prema eur-u većeg od 3% u odnosu na kalkulativnu vrijednost od 7,5 kn, cijene goriva, cijene prijevoznika, cijene ugostiteljskih i hotelijerskih usluga i slično. Ako iz navedenih razloga dođe do povećanja cijene od 10% putnik ima pravo na raskid ugovora uz puni povrat uplaćenog.

Članak 8.

Ugovor je sastavljen u 2 istovjetna primjeka, te svaka stranka dobiva po jedan primjerek ugovora. U znak prihvatanja ugovora zastupnici stranaka vlastoručno ga potpisuju.

U Zagrebu: 25.10.2016.

Za ALGA TRAVEL AGENCY:

Toruđer Mičić
direktor



Za UGOVORATELJA PUTOVANJA

ZORAN MIUČIĆ

(osobni pečat)

SAŽETAK

Suvremena je turistička praksa prožeta razvojem brojnih etabliranih odnosa te sklapanjem ugovora između nositelja turističkih ponuda i krajnjih potrošača, odnosno putnika. S toga, ugovor o organiziranju putovanja postaje najčešći pravni posao koji se ugovara između organizatora putovanja, odnosno putničkih agencija i putnika kao subjekata obveznog odnosa dok je objekt ugovora putovanje u sklopu paket - aranžmana. Predmet rada je analiziranje obveza ugovornih strana i ostalih bitnih sastojaka ugovora sukladno Zakonu o obveznim odnosima, Zakonu o pružanju usluga u turizmu te ostalim povezanim zakonima, direktivama i uredbama koje ga svojevršno legislativno uređuju. Kroz rad se nastoji pružiti sveobuhvatna analiza ugovora te se prilaže vlastiti primjerak istoga u cilju povezivanja zakonom propisanih odredaba sa strukturom ugovora u praksi. Zaključuje se da je putovanje multidimenzionalna pojava koja može rezultirati još neviđenim događajima te se u vezi s time ističe nemogućnost stopostotnog pravnog uređenja ugovora o organiziranju putovanja.

Ključne riječi: *ugovor o organiziranju putovanja, organizator putovanja, putnik, paket – aranžman, Zakon o obveznim odnosima*

SUMMARY

Modern tourist practice is permeated by the development of numerous established relationships and the conclusion of contracts between the holders of tourist offers and end consumers, i.e. travelers. Therefore, the agent-organized tour contract becomes the most common legal transaction that is contracted between the travel organizer, i.e. travel agencies and passengers as subjects of a legal relationship, while the object of the contract is the tour as part of a package travel. The subject of this paper is to analyze the obligations of the contracting parties and other essential components of the contract in accordance with the Civil Obligations Act, Act on the Provision of Tourism Services and other related laws, directives and regulations. The paper seeks to provide a comprehensive analysis of the contract and encloses its own copy in order to link the statutory provisions with the structure of the contract in practice. It is concluded that a tour is a multidimensional phenomenon that can result in unprecedented events, and in regard with this the impossibility of complete legal regulation of the agent-organized tour contract is emphasized.

Keywords: *agent-organized tour contract, travel organizer, passenger, package travel, Civil Obligations Act*