

Prava i obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama

Tomašković, Meri

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

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:137:313368>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-23**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
FAKULTET ZA INTERDISCIPLNARNE, TALIJANSKE I KULTURULOŠKE STUDIJE

MERI TOMAŠKOVIĆ

**PRAVA I OBVEZE GOSTA U IZRAVNOM UGOVORU O HOTELSKIM
USLUGAMA**

Završni rad

Pula, 2020.

SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
PREDDIPLOMSKI INTERDISCIPLINARNI STUDIJ
FAKULTET ZA INTERDISCIPLINARNE, TALIJANSKE I KULTURULOŠKE STUDIJE

MERI TOMAŠKOVIĆ

**PRAVA I OBVEZE GOSTA U IZRAVNOM UGOVORU O
HOTELSKIM USLUGAMA**

Završni rad

JMBAG: 0303074827, redoviti student

Studijski smjer: Kultura i turizam

Predmet: Pravo u turizmu

Znanstveno područje: Društvena znanost

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Turizam

Mentor: doc.dr.sc. Oliver Radolović

Pula, travanj 2020.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

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

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Meri Tomašković dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile

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

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

U Puli, _____ (datum)

Potpis

Sadržaj

| | |
|---|----|
| UVOD..... | 7 |
| 1. TURISTIČKI UGOVOR | 9 |
| 1.1. Skupine turističkih ugovora..... | 10 |
| 1.2. Posebne uzance u ugostiteljstvu i ugovori na koje se odnose | 12 |
| 1.3. Zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama i vrste hotelskih ugovora | 12 |
| 2. IZRAVNI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA | 14 |
| 2.1. Pojam i sklapanje ugovora..... | 14 |
| 2.2. Pravna narav izravnog ugovora o hotelskim uslugama..... | 18 |
| 2.3. Predmet ugovora o hotelskim uslugama..... | 19 |
| 2.4. Trajanje i otkaz ugovora | 19 |
| 3. PRAVA I OBVEZE GOSTA..... | 21 |
| 3.1. Prava gosta..... | 21 |
| 3.1.1. Pravo na pružanje smještaja | 22 |
| 3.1.2. Pravo na korištenje akcesornih usluga | 22 |
| 3.1.3. Pravo čuvanja osobe gosta..... | 24 |
| 3.1.4. Pravo čuvanja stvari gosta..... | 24 |
| 3.1.5. Pravo na zaštitu privatnosti gosta..... | 25 |
| 3.1.6. Odgovornost ugostitelja za kršenje prava gosta..... | 27 |
| 3.2. Obveze gosta..... | 29 |
| 3.2.1. Odgovornost gosta za kršenje obveze korištenja usluga u skladu s pravilima..... | 31 |
| 3.2.2. Odgovornost gosta za kršenje obveze plaćanja usluga | 32 |
| ZAKLJUČAK | 35 |
| LITERATURA | 37 |
| POPIS PRILOGA..... | 38 |

| | |
|---------------|----|
| SAŽETAK..... | 39 |
| SUMMARY | 40 |

UVOD

Tema ovog završnog rada je Prava i obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama.

Turistički ugovori u poslovnoj praksi nastali su kao posljedica razvoja putovanja u privatne i službene svrhe, kako bi se formirala prava i obveze suugovaratelja. Oni uređuju odnos između suugovaratelja, pa samim time postoji i više skupina ugovora, a o kojoj se skupini radi ovisi o tome tko su sugovaratelji ugovora. Tako turistički ugovor može biti ugovor o uslugama prehrane i pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja, ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju, ugovor o alatmanu, ugovor o najmu ugostiteljskog objekta, ugovor o zastupanju između hotelijera i hotelskog zastupnika, agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je najčešće korišten ugovor, a on uređuje odnose između pružatelja usluge i primatelja usluge odnosno ugostitelja to jest hotelijera i gosta. Ugovor je sklopljen kada se sugovaratelji slože oko bitnih sastojka ugovora, to jest oko smještaja i trajanja njegova korištenja te cijene. Unutar ugovora obje stranke stječu prava i obveze koje se obvezuju ispuniti kako bi izvršenje ovog ugovora proteklo ugodno i bez komplikacija.

Cilj rada je istražiti prava i obveze gosta u izravnom ugovoru u hotelskim uslugama. Svrha rada je upoznati se s izravnim ugovorom o hotelskim uslugama to jest od čega se ugovor sastoji, koja su prava gosta, kako ugovor štiti gosta i koje odgovornosti i obveze gost ima unutar njega. Predmet istraživanja su prava i obveze gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Polazišna teza ovog rada ističe da u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama gost stječe određena prava i obveze, a ovisno o uspješnosti njihova provođenja i određene odgovornosti ili naknadu za kršenje istih.

Rad se sastoji od tri poglavlja. U prvom poglavlju se analiziraju turistički ugovori općenito to jest skupine turističkih ugovora, posebne uzance kojima su uređeni i zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama te vrste hotelskih ugovora. U drugom poglavlju opisuje se izravni ugovor o hotelskim uslugama odnosno njegova pravna narav, što je predmet ugovora, te trajanje i otkaz ugovora. Treće poglavlje se bavi pravima koje gost stječe ugovorom, obvezama gosta i odgovornost koju ima za kršenje istih.

Na kraju rada se nalazi zaključak te popis literature korištene prilikom pisanja završnog rada. Nakon toga slijedi popis priloga, te sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku.

Tijekom pisanja završnog rada koristile su se metode dedukcije, indukcije i analize. Korišteni podatci koji su prikazani u radu prikupljeni su iz sekundarnih izvora. Podatci su preuzeti iz knjiga, zakona, istraživanja te znanstvenih časopisa.

1. TURISTIČKI UGOVOR

Turizam se kroz godine razvio u jednu kompleksnu gospodarsku djelatnost kojom se počelo baviti sve više fizičkih osoba i gospodarskih subjekata. Rastom i razvojem turizma su rasle i potrebe turista te je tako rasao broj i vrsta usluga. Obzirom da se stalno pojavljuju nove potrebe turista odnosno usluge, naše zakonodavstvo obuhvatilo je poslove koji se smatraju a) turističkom i b) ugostiteljskom djelatnosti.

- a) Nove i kvalitetnije usluge, koje nastaju radi potreba turista, poprimaju standardne oblike uobičajenih usluga u unutrašnjem i međunarudnom turizmu, a posrednici koji se pojavljuju između davatelja usluge i turista dolaze do izražaja.

Upravo zato je teško definirati turističku djelatnost, to jest stvoriti definiciju koja bi bila dovoljno opća za razumijevanje pojma, a da se pritom ne nabrajau sve moguće usluge. Zato se pružanje turističkih usluga od ovlaštenih osoba u turizmu njihovim sugovarateljima ili njihovim klijentima u svim pojavnim oblicima turizma, koji nisu ugostiteljske usluge smatraju turističkom djelatnošću.

Prema ZODT (Zakonu o turističkoj djelatnosti) (NN 8/96, 76/98), pružanje usluge turističkog vodiča, putničke agencije, zastupnika, pratitelja, animatora, pružanje usluge u ekoturizmu, nautičkom, sportskom, rekreacijskom, arheološkom, krativnom i u ostalim oblicima turizma i pružanje ostalih turističkih usluga je turistička djelatnost.

ZODT ne utvrđuje numerus clausus turističkih djelatnosti, već on nakon njihova nabranjanja ostavlja mogućnost i drugih usluga, te se time upućuje na velik opseg mogućih raznolikih usluga, no tko može obavljati turističku djelatnost je točno određeno.¹

Trgovačka društva, obrtnici, građani i trgovci pojedinci su pravni oblici u kojima se pojavljuju subjekti obavljanja turističke djelatnosti, a zakonom je određeno koje djelatnosti može obavljati određeni subjekt.

- b) Iz ZOUD (Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti) (NN 48/95, 46/97, 68/98) proizlazi da je ugostiteljska djelatnost pripremanje pića i napitaka, pripremanje hrane, pružanje usluge hrane (također priprema hrane u sjedištu za potrošnju na drugom mjestu –

¹ Gorenc, V., Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 8

catering) i pružanje smještaja. Odlukom o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti – Ugostiteljstvo, detaljnije su razvrstane te djelatnosti.

Druge gospodarske djelatnosti također su angažirane u pružanju turističkih djelatnosti, pa je zato teško odrediti što se sve može smatrati kao obavljanje turističkih usluga. Osim u području ugostiteljstva turističke usluge javljaju se i u djelatnosti zabave, prometa, kulture, osiguranja, bankastva, trgovine i tako dalje.

Između turista i davatelja usluga istaknuti su subjekti poput agenta, organizatora i zastupnika koji obavljaju posao koordinacije i organizacije, a sklapaju ih u svoje ime ili za račun putnika ili u ime i za račun putnika, ali i sami pritom obavljaju turističke usluge.

Materiju međusobnih usluga samo djelomično ili gotovo ne uređuju zakonodavci i zato nastaje potreba u poslovnom svijetu za rješenjima poput uzanci, općih uvjeta, poslovnih običaja, standardnih i adhezijskih ugovora, koji poštuju profesionalnu etiku, te se razvijaju pojediti tipizirani ugovori unutar autonomnog prava. Uređenje međusobnih odnosa u pružanju turističke usluge su pravni poslovi, to jest turistički ugovor.²

1.1. Skupine turističkih ugovora

Turističke ugovore možemo svrstati u četiri temeljne skupine:

Prva skupina su ugovori koji uređuju međusobne odnose između izravnih korisnika turističkih usluga poput i davatelja usluge, a to su ugovor o uslugama prehrane i pića, ugovor o ugostiteljskoj ostavi, ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, ugovor o uslugama kampiranja.

Druga skupina su ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju, a oni uređuje odnose između putničke izravnog korisnika usluge to jest putnika i putničke agencije.

Treća skupina ugovora uređuje međusobne odnose putničke agencije i davatelja usluga to jest kampa, hotela, a to su ugovor o alatmanu, ugovor o najmu ugostiteljskog objekta, ugovor o

² V. Gorenc, V. Šmid, op.cit., str. 8

zastupanju između hotelijera i hotelskog zastupnika, agencijski ugovor o hotelskim uslugama.³

U užem smislu sve tri skupine možemo nazvati turističkim ugovorima jer im je sadržaj uvijek turistička usluga, bez obzira na subjekte koji ih sklapaju. To je lako uočljivo iz primjera sadržaja ugovora o hotelskim uslugama koji je izravno ili neizravno uključen u predmet gotovo svih hotelskih ugovora, jedina je razlika u tome tko ih sklapa. Turistički ugovori su se razvili u samostalne ugovore autonomnog turističkog prava, u poslovnoj praksi, iako to zakonodavstvo nije predvidjelo. Prema pristupu mogu se tretirati kao mješoviti ugovori, ugovori sui generis ili starijim ugovorima čija im pravna narav odgovara.

Posebna skupina ugovora su ugovori vezani uz pružanje usluga, ali djelomično sami imaju značenje turističkih usluga, a sklapaju ih turističke organizacije u sklopu svoje djelatnosti. U te vrste ugovora spada; ugovor o prijevozu osoba to jest tranzitu, odlasku, dolasku turista, a ustvari nema ugovora o organiziranju putovanja koji ne uključuje uslugu prijevoza. Ugovor o osiguranju također spada u te ugovore, obzirom da je svakoj turističkoj organizaciji u interesu takav ugovor kako bi se osiguralo plaćanje naknade za bilo kakvu štetu koja je nanesena gostu za vrijeme putovanja, a i kako bi se otklonila odgovornost štete turističke organizacije za takve slučajeve. Zadnji ugovor te vrste je ugovor o franchisingu. To je ugovor koji uređuje međusobne odnose manje iskusnih ugostitelja i iskusnih partnera. U želji da se gostu pruža vrhunska usluga i kvaliteta na koju je gost navikao, manje iskusni ugostitelji od iskusnijih partnera preuzimaju opremu, tehnologiju pripreme jela i pića, marketing te ime, što se naziva franšiza.⁴

Turističko gospodarstvo u ostvarivanju svoje turističke djelatnosti, osim navedenih skupina turističkih ugovora, sklapa i druge ugovore trgovačkog i građanskog prava koji nisu specifični samo za turističke organizacije. Tako na primjer hoteli sklapaju ugovore o kupnji robe s trgovačkom organizacijom, s leasing organizacijom ugovor o leasingu određene opreme ili s nekom fizičkom osobom ugovor o djelu itd. U užem smislu kroz takve se ugovore stvaraju osnove za sklapanje i ispunjavanje turističkih ugovora. Jedna od temeljnih pretpostavki uspješnog turističkog poslovanja jest poznavanje materije ugovornog prava i poznavanje posebnih turističkih ugovora.

³ Gorenc, V., Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 8

⁴ Ibidem, str. 9

1.2. Posebne uzance u ugostiteljstvu i ugovori na koje se odnose

Posebne uzance u ugostiteljstvu objavljuju i kodificiraju ovlaštena tijela odnosno Hrvatska gospodarska komora, a ona su kodificirani trgovački običaji. Poslovni običaji za poslove ugostiteljskih usluga, određuju se i utvrđuju ovim posebnim uzancama.⁵

Primjenjuju se u gospodarstvu na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama. U slučaju da iz okolnosti proizlazi da su stranke htjele primjenu ovih uzanci ili su ih stranke ugovorile, onda se ove uzance primjenjuju i na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama.

Ove uzance odnose se na sljedeće ugovore: 1. Ugovor o hotelskim uslugama, 2. Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima, 3. Ugovor o uslugama kampiranja, 4. Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića. Za ugovore o hotelskim uslugama, posebne uzance vrijede između ugostitelja, naručitelja usluge i gosta, a poslovni običaji se utvrđuju kad je izravni naručitelj – sam gost, kad je riječ o grupi gostiju i kad je sklopljen ugovor o alotmanu. Također sklapanjem ovih ugovora vrijede načela savjesnosti i poštenja, to su temeljna načela svakog ugovora i njih stranke moraju poštivati i držati ih se pri tim poslovima. U slučaju da se dogodio slučaj suprotan tim pravilima, stranke se ne mogu pozvati na primjenu ovih uzanci.⁶

1.3. Zajedničke odredbe za ugovore o ugostiteljskim uslugama i vrste hotelskih ugovora

Kako bi nastao ugovor potrebne su; stranke, valjana izjava volje, predmet, oblik i temelj, ovime se definira u ugovorima određeni sadržaj i njihov tehnički naziv, radi pravnog poretka unutar ovih navedenih općih pretpostavki kroz koje se utvrđuju posebni uvjeti ili se pak zahtijevaju dodatne potrepštine.

Ugovor je načinjen od bitnih sastojaka, a oni su potrebni minimum kako bi se o njima stekla suglasnost stranaka i ugovor smatrao sklopljenim. Oni mogu biti određeni propisom npr. cijena, svota pojedinih otplata, ukupna svota obročne otplate, njihovi rokovi i broj, a u slučaju da nedostaje jedan detalj utvrđenih to jest propisanih sastojaka, ugovor ne vrijedi jer nema minimum potreban za sklapanje.

⁵ Gorenac, V., *Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom*, Zagreb, 1996., str. 1

⁶ Ibidem, str. 3,4

Bitni sastojci po prirodi posla, npr. pri ugovoru o djelu, djelo i naknada su po prirodi bitni sastojci, oni nisu propisani, ali bez njih ne bi postojala određena vrsta ugovora i zbog toga su vrlo značajni. Bitni sastojci ugovora su i sastojci po volji stranaka, to je neki uvjet koji postavlja stranka, a on uz bitne sastojke po prirodi i propisane sastojke čini uvjet za sklapanje ugovora. Također ugovor može sadržavati i nebitne sastojke, odnosno sastojke bez koji se ugovor može sklopiti, a oni mogu biti prirodni i svojevolumni. Pri neimenovanim ugovorima, bitni sastojci se utvrđuju poslovnim običajima, a pri imenovanim, propisani su bitni sastojci po prirodi posla, to ne vrijedi za ugovor o alatmanu.⁷

Ugovor je sklopljen ako su se stranke složile oko bitnih sastojaka;

- odredba o vrsti i opsegu usluga (da bi hoteljier znao svoje obveze),
- cijeni usluga (ako nije ugovorena, vrijedi ona koja je objavljena prema propisima)
- vremenu korištenja usluga (hotelijer mora unaprijed znati da bi se uskladili kapaciteti)
- smještaju, pansionu ili polupansionu⁸

To su bitni sastojci po uzanci, te je njima utvrđeno što su bitni sastojci ugovora po prirodi posla jer nisu utvrđeni propisom, nego upravo ovom uzancem. U ugostiteljsvu nema određenog oblika ugovora, ali kroz zakon ili voljom stranaka može biti.

Svaki ugovor je izražen u nekom obliku, a u slučaju da stranke zatraže, dobije se pismena potvrda koja sadrži bitne sastojke ugovora, to jest potvrda o postojanju neformalno sklopljenog ugovora. Također ako cijena usluge nije ugovorena, vrijedi ona koja je propisana to jest vrijedi ona koja je u tom objektu od dana korištenja gosta.

Postoje različite vrste ugovora o hotelskim uslugama, a to su agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o alatmanu i izravni ugovor o hotelskim uslugama.⁹

⁷ Gorenac, V., op.cit., str. 5-7

⁸ Hrvatska gospodarska komora, Narodne novine br. 66/91 i 73/91 utvrđene na sjednici održanoj 16. veljače 1995., str. 1.

⁹ Ibidem

2. IZRAVNI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

Ovaj ugovor je jedan od najčešćih u svakodnevnom turističkom poslovanju, a stranke ovog ugovora, to jest pravnog posla su gost i hotelijer, a uzancama su predviđene razne situacije koje mogu nastati u ovom ugovoru to jest poslu.¹⁰

2.1. Pojam i sklapanje ugovora

Ugovor o hotelskim uslugama se smatra sklopljenim kada hoteljer (pružatelj usluge) prihvati ili potvrdi rezervaciju smještaja od gosta. Ovim ugovorom se pružatelj usluge, hotelijer, obvezuje da će gostu pružati privremeni smještaj i sve dopunske to jest akcesorne usluge koje idu uz to, pritom će se pružatelj usluge brinuti o gostu i njegovoj imovini, a gost se obvezuje da će mu sve to nadoknaditi tako da plati te usluge.

Gost i ugostitelj čine ugovorne strane ovog posla to jest ugovora. Hotelijer odnosno ugostitelj je svaka ovlaštena osoba koja pruža uslugu akomodacije i sve dopunske usluge uz to. Osim hotela to su i hotelska naselja, apart-hoteli, moteli, odmarališta, kuće za odmor i slično. Svaka fizička osoba koja koristi smještaj ili bilo koju od akcesornih usluga, bez obzira je li sama rezervirala smještaj to jest sklopila ugovor ili je to za nju učinila neka druga pravna ili fizička osoba.

Kako bi se sklopio ugovor o hotelskim uslugama potrebno je da obje stranke steku suglasnost oko smještaja i trajanja njegova korištenja te cijene, što čini bitne sastojke to jest elemente ugovora (uz.4).

Predmet osnovne obaveze ugostitelja jest pružanje usluge smještaja koja može biti uporaba sobe sa ili bez doručka, ili kao složenija usluga polupansiona ili pansiona koja uz smještaj nudi i pruža usluge ishrane za gosta. Oblik ugostiteljskih usluga hrane i smještaja određen je brojem soba, kreveta, količinom i vrstom pića i hrane te brojem dodatnih odnosno akcesornih usluga koje se nude poput smještaja životinja gosta, klimatizacije, parkirno mjesto itd., a o tome se strane mogu sporazumjeti. U slučaju da se nisu posebno dogovorile to jest sporazumjele, smatra se da su imale u vidu uobičajene usluge poput smještaja, hrane i

¹⁰ Hitrec, T., Hendija, Z., *Politika, organizacija i pravo u turizmu*, ZSM knjiga, 2008., str. 157

pansiona koje taj objekt nudi, a određene su standardnim oblikom koji se veže za tu vrstu i kategoriju ugostiteljskog objekta.¹¹

Osnovna obveza gosta prema ugovoru u hotelskim uslugama jest da gost plati cijenu odnosno plati pružene ugostiteljske usluge. Sama cijena utvrđuje se sporazumno prilikom sklapanja ugovora, no ukoliko tada nije određena, vrijedi cijena koja stoji u cjeniku hotela odnosno ugostiteljskog objekta, u trenutku kada je gost započinje korištenje usluga (uz. 6), a te cijene gost mora biti u mogućnosti zatražiti vidjeti na recepciji hotela. Također cjenik ostalih usluga poput hrane i pića mora biti vidljiv gostu u prostorima gdje se ta usluga pruža.

Sam ugovor o hotelskim uslugama može biti zaključen na određeno vrijeme, tada se pri sklapanju ugovora definira vrijeme trajanja (uz. 15), a kada strane ne definiraju to jest ugovore vrijeme trajanja, ugovor je sklopljen na neodređeno vrijeme. Neodređen ugovor se produljuje iz dana u dan, sve dok jedna strana drugoj ne priopći otkaz ugovora u predviđeno vrijeme (uz. 15, st. 2).¹²

Kada je postignuta suglasnost o bitnim elementima ugovora (uz. 4), tada je ugovor o hotelskim uslugama između gosta i ugostitelja sklopljen. U slučaju da su obje strane nazočne, što gost može biti fizički, telefonski, ugovor je sklopljen kada ugostitelj prihvati ponudu koji je gost zatražio (usluga smještaja, polupansiona ili pansiona) (uz. 8, st. 1).

Kućni red sadrži uvjete i način pružanja ugostiteljskih usluga i cjenik tih usluga, a izrađuje i obavljuje ga ugostitelj u skladu s poslovnim običajima (uz. 43), on čini opće uvjete poslovanja koji sklapanjem ugovora postaju njegov sastavni dio iz kojeg se definiraju elementi poput cijene, dodatnih usluga, trajanja boravka, dok se iz ugovora dogovaraju o smještaju. Potrebno je i podrazumijeva se po Posebnim uzancama da se gost koji je „preuzeo sobu u kojoj je dobio smještaj“, proučio i „suglasio se“ s kućnim redom tog objekta, koji je „istanknut na vidljivom mjestu“ (uz. 40, st. 4).

Danas se najčešće ugovori o hotelskim uslugama sklapaju između nenazočnih osoba, odnosno gost šalje zahtjev za rezervaciju elektroničkom poštom, preko internetske stranice ili zove telefonom. Da bi bilo moguće zaključiti ugovor, potrebno je da zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona sadrži vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanja usluge te adresu gosta. Sama rezervacija smještaja ili pansiona može se zahtijevati na nekom od

¹¹ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 12-13

¹² Ibidem, str. 14-15

svjetskih jezika, a rezervacija smještaja i po međunarodnom hotelskom telegrafskom kodu za narudžbe soba (uz. 9), te je ugovor zaključen u trenutku kada ugostitelj prihvati, potvrdi ponudu odnosno zahtjev gosta (sl.1).

a) Ponuda

HUT Zelena uvala d.d.
Kukljica

Molim Vas rezervirajte mi u Vašem hotelu "Lijepa Mara" u Kukljici dvije dvokrevetne sobe (kupaonica i WC) s pogledom na more puni pansion za četiri odrasle osobe od 15. lipnja do 5. srpnja 1996.

Uz pozdrav

Grdanjci, 20. ožujka 1996.

Ignac Žganjer
Sv. Nikole 7
Grdanjci

b) Prihvat

Gosp. Ignac Žganjer
Sv. Nikole 7
Grdanjci

Prihvaćamo i potvrđujemo Vašu ponudu od 20. ožujka 1996. kojom ste rezervirali u našem hotelu "Lijepa Mara" u Kukljici dvije dvokrevetne sobe (kupaonica, WC) s pogledom na more u vrijeme označeno u ponudi.

Srdačno Vas pozdravljamo

U Kukljici, 23. ožujka 1996.

HUT "Zelena uvala" d.d.
Kukljica

Slika 1. Primjer sklapanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama pisanom rezervacijom (Izvor: Gorenac, V., Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom, Zagreb, 1996., str.139)

Ako rezervacija nema pismenu potvrdu, u slučaju da ugostitelj ili gost želi, može zatražiti pismenu potvrdu od suprotne strane, te ugovor postaje formalan kada se pismena potvrda zaprimi.¹³ Ako ugostitelj za usmenu rezervaciju to jest ponudu, ne zaprimi zatraženu pismenu potvrdu od gosta, smatra se da ponude nikad nije ni bilo.

Kada ugostitelj zaprimi zahtjev za rezervaciju, on je dužan odmah na nju odgovoriti, sukladno raspoloživom smještaju, ili najkasnije u roku od tri dana s time da mora uzeti u obzir kada usluga započinje (uz. 10). Također je nužno da ih prihvaća redom i zapisuje koja je soba kada

¹³ Posebne uzance

i za koje vrijeme rezervirana kako ne bi došlo do nezgodnih situacija prebukiranja hotela ili duplo rezerviranih soba.

U slučaju da gost zatraži da se prihvaćanje ponude potvrdi pismenim putem, ugostitelj ima pravo to naplatiti, ali i ne mora. Gost ima pravo na naknadu obične štete ako mu ugostitelj ne odgovori na zahtjev za rezervaciju u valjanom roku.¹⁴

Kako bi se ugostitelj osigurao da će gost doći i koristiti usluge ugovorene ugovorom o hotelskim uslugama ili barem djelomično nadoknadio štetu gostova nedolaska, može zatražiti da gost plati predujam kao uvjet prihvata rezervacije. Tada je ugovor zaključen tek kada gost uplati predujam ili pošalje potvrdu o uplati. Visina predujma je najčešće cijena usluge smještaja, pansiona ili polupansiona za jedan dan, no u hotelima sezonskog poslovanja, može dostići visinu od tri dana boravka.

Potvrdu o primitku potrebno je odmah poslati gostu ili najkasnije za 72 sata nakon uplate iznosa. Taj predujam se vrijedi kao unaprijed plaćeni dio cijene usluge, a u slučaju da ne dođe ili pravovremeno ne otkaže svoju rezervaciju, ugostitelj si naplaćuje naknadu štete iz tog iznosa.

Ugostitelj je dužan prihvatiti svaku ponudu gosta za sklapanje ugovora o hotelskim uslugama i dati smještaj odnosno uslugu pansiona i ostalih akcesornih usluga u granicama prema raspoloživim kapacitetima ugostiteljskog objekta (uz. 12). S time da ugostitelj ima pravo odbiti gosta u slučaju da je alkoholiziran, pod utjecajem droga ili možemo ustanoviti da nije u mogućnosti ili ne želi platiti cijenu usluge, ako bi mogao narušavati red mir i imovinu ugostiteljskog objekta.¹⁵

Hotelijer nikako ne smije odbiti gosta na temelju njegove rase, vjere, nacionalnosti ili iz vlastite pakosti. Također ugostitelj je dužan voditi prijaviti boravak gostiju i voditi evidenciju prema Zakonu o prebivalištu i boravištu građana (NN 34/95), a u slučaju da gost odbije predati identifikacijske dokumente, ugostitelj ima opravdan razlog za prekid sklapanja ugovora.

¹⁴ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 16

¹⁵ Posebne uzance

2.2. Pravna narav izravnog ugovora o hotelskim uslugama

Izravni ugovor o hotelskim uslugama jedan je od najznačajnijih turističkih građanskopravnih ugovora, no zakonodavac mu uporno izbjegava dati imenovani zakonski prostor. Tako se pravna narav ovog neimenovanog ugovora o kojem postoje različita stajališta, a može podjeliti na tri osnovna.

Neki autori smatraju kako se ovim ugovorom između hotelijera i gosta ustvari sklapa više ugovora, točnije ugovor o najmu, ugovor o ostavi, ugovor o prodaji, a svaki od njih treba prosuđivati prema zakonski uređenim ugovorima koji su navedeni. Prema tome ovdje bi se radilo o mješovitom ugovoru.

Drugi autori smatraju kako se radi o jednom jedinstvenom ugovoru zbog toga što je on po svojim značajkama ima elemente nekog imenovanog ugovora poput ugovora o ostavi, obzirom da hotelijer odgovara za stvari koje je gost unio, zatim ugovor o najmu jer hotelijer daje gostu smještaj, to jest određeni objekt, ili ugovor o djelu pošto se ugostitelj obvezuje na ispunjavanje određenih usluga za gosta.

Prema mišljenju trećih autora, izravni ugovor o hotelskim uslugama nije ni jedan od opisanih imenovanih ugovora već je to ugovor sui generis kojim ugovaratelji sklapaju novi odnos s obilježjima imenovanih ugovora kao što su ugovor o najmu, ostavi i djelu, ali se s ovim ne podudaraju jer su transformirani u jedinstvenu funkciju to jest gostoprimstvo. Izravnim ugovorom o hotelskim uslugama, hotelijer se ne obvezuje na samo jednu uslugu ili posao poput pružanja smještaja ili čuvanja stvari gosta u ostavi ili određenog popravka, već se obvezuje ispuniti sve usluge utvrđene ugovorom s ciljem da gostu pruži najbolje hotelske usluge.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je sadržajno puno širi od ostalih opisanih imenovanih ugovora (ugovor o najmu, ostavi, prodaji). Iako sadrži elemente tih ugovora on određuje i odnose koje oni ne sadržavaju, a upravo svi ti odnosi čine cjelinu, tako da se taj ugovor pojavljuje u posebnom obliku i u vlastitim obilježjima. Obzirom da on sadrži poseban predmet ugovora, koji sadrži originalne obveze i prava stranaka čij sadržaj proizlazi iz poslovnih običaja, posebnih uzanci u ugostiteljstvu, on je jedinstven, autonoman i poseban ugovor koji ima određenu pravnu fizionomiju.

U slučaju nejasnoća u smislu prava, obveza sugovaratelja i ostalih pravnih pitanja, potrebno je istražiti slučajeve u praksi, Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i u općem dijelu obveznog prava, a kao pomoć drugog reda mogu poslužiti instituti imenovanih ugovora čiji su pojedini elementi sadržani u ovom ugovoru.¹⁶

2.3. Predmet ugovora o hotelskim uslugama

Posebnim uzancama se definira što je točno predmet ugovora o hotelskim uslugama, a to je na prvom mjestu sam smještaj (soba), dok je prehrana kao pansion ili polupansion, dodatna to jest pripadajuća usluga.¹⁷ Pod pansionom smatra se smještaj s doručkom ručkom i večerom u cijeni. Polupansion je smještaj s doručkom i ručkom ili večerom, ovisno što gost odabere. Cijena pansiona i polupansiona je povoljnija od cijene koja bi bila da gost usluge smještaja i hrane koristi zasebno, odnosno izvan pansiona. Gosti koji koriste usluge pansiona imaju npr. narukvice ili kažu broj sobe prilikom korištenja usluge prehrane. Od prvog obroka koji je poslužen gostu nakon njegova dolaska, računa se cijena pansiona, a obroci kojima gost nije bio poslužen na dan dolaska, gost zatraži da mu se posluži na dan odlaska kako on želi.

Ako gost prilikom svog boravka nije iskoristio neke obroke a nije ih ni otkazao, cijena ostaje ista. U cijenu pansiona to jest polupansiona smatra se cijena tih usluga za najmanje tri dana. U slučaju da gost skрати ugovoreni boravak na manje od tri dana ili je usluga polupansiona ili pansiona ugovorena za manje od tri dana, povećava se cijena usluga pansiona to jest polupansiona za 20 posto.¹⁸

2.4. Trajanje i otkaz ugovora

Izravni ugovor o hotelskim uslugama može se prekinuti kao i svaki drugi ugovor, a to je raskidom, poništenjem, smrću stranke i naravno sporazumno. Ugovor može biti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme te se pod neodređeno smatra produljenje prema načelu dan po dan, odnosno sve dok jedna od stranaka ne prekine ugovor to jest otkáže do 12 sati. Nakon isteka ili otkazivanja ugovora, gost mora napustiti smještaj do ugovorenog vremena koje je

¹⁶ Gorenc, V., *Turističko pravo – Izravni ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, Zagreb, 2011., str.3-4

¹⁷ Gorenc, V., op.cit., str. 22

¹⁸ Posebne uzance

određeno kućnim redom, u slučaju da njime nije definirano, gost mora napustiti sobu do najkasnije 12 sati. Ako gost ostane dulje, naplatiti će mu se ako izađe do 18 sati cijena u visini dnevnog boravka ili ode li kasnije naplaćuje još taj jedan dan (uz. 15). Za ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme vrijedi da prestaje njegovim istekom.¹⁹

Ugovor o hotelskim uslugama koji je sklopljen na temelju rezervacije, ugostitelj ne može otkazati, to jest dužan je čuvati sobu gostu do 18 sati na ugovoreni dan kada gost treba početi koristiti usluge smještaja. Ako gost ne dođe ni nakon 18 sati, smatra se da neće koristiti sobu te tada ugostitelj može s njom slobodno raspolagati to jest može je izdati drugom gostu, te više nema pravo na naknadu štete za neiskorištene rezervirane usluge (uz. 18).

Ugovor o hotelskim uslugama može prestati priopćenjem raskida drugoj strani bilo da to je od strane ugostitelja ili gosta. Ugostitelj može priopćiti raskid ugovora u sljedećim slučajevima:

- a) ako gost grubo krši kućni red i uzance, svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju u ugostiteljskom objektu, u tom slučaju ugostitelj ima pravo zatražiti od gosta i naknadu štete,
- b) ako gost ne plati račun za pružene ugostiteljske usluge nakon 7 dana boravka,
- c) ako se gost razboli od infektivne bolesti, koja je opasna i ugrožava druge goste ugostiteljskog objekta.²⁰

¹⁹ Posebne uzance

²⁰ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 28

3. PRAVA I OBVEZE GOSTA

Gost jest potrošač usluge to jest on je uključen u proizvodnju same usluge, jer da nema gosta koji koji bi koristio smještaj i usluge u hotelu, nebi bilo ni same usluge, već bi samo postojao potencijal za uslugu.²¹

Gost hotela je fizička osoba, a njegova se ugovorna uloga u ugostiteljskom ugovoru razvila u posljednjih 50 godina, on danas više nije samo broj niti subjekt koji ima samo prava u hotelu, već je on ravnopravna ugovorna strana s pravima i obvezama u ugovoru.²² Gosti sklapanjem izravnog ugovora o hotelskim uslugama stječu određena prava, ali i obveze.

Ugovor o ugostiteljskim uslugama čine dvije strane, samim time svaka strana unutar ugovora ima svoje dužnosti odnosno obveze. Ugostitelj ima sljedeće osnovne obveze odnosno gost ima sljedeća prava.

3.1. Prava gosta

Prava koja gost stječe na temelju izravnog ugovora o hotelskim uslugama su:

- a) Gost ima pravo na uporabu prostorija što su određene za smještaj i korištenje pripadajućih usluga, a ako je ugovoren polupansion ili pansion i odgovarajuće to jest pripadajuće obroke

- b) Gost se ima pravo koristiti svim uređajima, zajedničkim prostorijama i uslugama službi koje su u tom objektu i drugim pripadajućim objektima i prostorima koji su namijenjeni za goste

23

U slučaju kršenja ovih prava npr. nedostaci u smještaju, nedostatna kvaliteta u pruženim uslugama, soba koju je gost dobio na korištenje nije soba koju je on zatražio odnosno koja je ugovorena ili ne zadovoljava ugovorenu kategoriju; gost ima pravo zatražiti smanjenje cijene ili raskinuti ugovor i tražiti naknadu štete.

²¹ Galičić, V., Ivanović, S., *Menadžment zadovoljstva gosta*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija 2008.

²² Radolović, O., *Hotel Guest's Liability for Non-Payment of Hotel Services in Comparative Law*, str. 430

²³ Posebne uzance

3.1.1. Pravo na pružanje smještaja

Gost izravnim ugovorom o hotelskim uslugama stječe pravo na pružnje smještaja, to jest u ugovoreno vrijeme, ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje rezervirani smještaj (uz.19). On gostu sobu predaje odmah po njegovu dolasku ili najkasnije do 14 sati, ako gost zatraži sobu nakon 14 sati, ugostitelj mu je dužan pružiti to jest predati na korištenje odmah, te soba tada mora biti pripremljena za gosta, što znači da mora biti čista, sadržavati sav potreban namještaj, toplu vodu, ispravno svijetlo, grijanje, čistu posteljinu.

Za vrijeme boravka gosta u smještaju, ugostitelj je dužan održavati sobu u urednom stanju koja gostu omogućava ugodan boravak, obavljati popravke u slučaju da treba promjeniti žarulju, otkloniti nekakav drugi kvar ili bilo što drugo što remeti mir i ugodnost boravka gosta, te ugostitelj pri tome treba paziti da ne remeti mir gosta.

Ako je pri rezervaciji ugovoren određen smještaj poput sobe s balkonom i pogledom na more, ugostitelj je dužan pružiti upravo taj smještaj, ali ako nije tako nešto definirano ugovorom, bitno je da ugostitelj pruži sobu koja zadovoljava kriterije kategorije ugostiteljskog objekta. U slučaju pansiona ili polupansiona usluge hrane i pića moraju biti u skladu sa kvalitetom i količinom te standardima, ako gost smatra da obrok ne zadovoljava, ima ga pravo odbiti bez naknade i zatražiti novi.²⁴

3.1.2. Pravo na korištenje akcesornih usluga

Dodatne to jest akcesorne usluge te njihov broj i vrsta ovise o sadržaju ugovora ili kategoriji ugostiteljskog objekta, a pružanje tih usluga trebalo bi učiniti boravak gosta što ugodniji i udobniji. Svoj pravni izvor, akcesorne usluge imaju iz poslovnih običaja nastalih u ugostiteljstvu, kućnom red tog ugostiteljskog objekta i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.²⁵

Ugostitelj je dužan gostu omogućiti korištenje ugostiteljskog objekta te svih zajedničkih prostorija i njegovih uređaja (uz.19). U to bi spadale usluge koje pripadaju tom smještaju

²⁴ Gorenc, V., Šmid, V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999., str. 19

²⁵ Ibidem, str. 20

poput grijanja, klimatizacije, ručnika, televizora, interneta i slično, a u objektima najviših kategorija to je i usluga nošenja prtljage od recepcije do sobe.

Ugostitelj je dužan gostu pružiti sve ugovorene usluge, nesmetano i zadovoljavajuće, te gostu uvijek trebaju biti na raspolaganju osoblje za pomoć, poput recepcionera, poslužitelja, čuvara kroz dan. Također je potreban minimalan broj osoblja koji određuje ugostitelj, kako bi bili na raspolaganju i kroz noć. Za osoblje ugostiteljskog objekta i treće strane koje ometaju ili narušavaju na neki način boravak gosta, kao i za svoje radnje, odgovoran je ugostitelj. Održavanje objekta, smještaja, prostorija i uređaja, nužno je provoditi tijekom boravka gosta, da bi on imao red, mir i udobnost prilikom korištenja usluga.

Prilikom pružanja usluga, od ugostitelja se očekuje ljubaznost i susretljivost, te mu je dužan uz pomoć pružati i sve obavijesti o prostoru, restoranu i slično, a o važnijim odredbama gost se može informirati iz kućnog reda, npr. vrijeme obroka.

Također gost za vrijeme boravka na recepciji može dobiti informacije poput voznog reda autobusa, restorana u tom mjestu, manifestacijama i turističkim atrakcijama tog mjesta ili gdje se nalazi hitna pomoć, to jest sve što omogućava gostu uživanje i obogaćuje sadržaj njegova boravka. Ako gost zatraži buđenje, ugostitelj ga je dužan probuditi u zatraženo vrijeme, u slučaju da to ne učini, odgovoran je za običnu štetu koju gost pritom pretrpi. Kako do takvih propusta ne bi došlo, ugostitelj na recepciji vodi knjigu buđenja gostiju (uz. 27).

U slučaju da gost dobije pošiljku, paket, pismo, ugostitelj je dužan gostu to odmah predati ili ako gost više ne koristi njihove usluge, poslati na adersu koju je gost pustio, ako nije, ugostitelj mora vratiti pošiljku na poštu u roku 24 sata (uz. 49).

Ako ugostitelj pronađe izgubljene stvari u smještaju, sobi, zajedničkim prostorijama, dužan ih je vratiti gostu odmah ili u najkraćem mogućem roku. U slučaju da gost više ne boravi u ugostiteljskom objektu, dužan ga je obavijestiti te ugovoriti dostavu čije će troškove snositi gost, ako nije u mogućnosti uspostaviti kontakt s gostom, pronađene stvari mora čuvati godinu dana, nakon toga predaje ih tijelu uprave koji je odgovoran za izgubljene stvari (uz.50).

Akcesorne usluge, bilo da ih gost plaća odvojene ili unutar cijene smještaja, koristi ili ne koristi, one čine smještaj i boravak gosta kompletnim.²⁶

²⁶ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 21

3.1.3. Pravo čuvanja osobe gosta

Kako bi se stvorili neophodni preduvjeti za korištenje ugostiteljskih usluga, obveza brige o osobi gosta, to jest pravo čuvanja osobe gosta, nalazi se u potrebi zaštite osobe gosta. Iz ugovora o hotelskim uslugama, proizlazi obveza ugostitelja o brizi o osobi gosta, to jest gost stječe pravo da ugostitelj prilikom pružanja usluge smještaja i ostalih akcesornih usluga, zaštiti fizički integritet gosta, a usluge koje gost koristi ne smiju biti izvor opasnosti za njegov psihički i fizički integritet.

Izravnim ugovorom o hotelskim uslugama nalaže se ugostitelju da se prema gostu treba odnositi s punom pažnjom, da mu treba pružiti sigurnost i udobnost kako to zahtijeva gostoprimstvo. Ugostitelj odgovara da su sobe, smještaj, zajedničke prostorije u ugostiteljskom objektu sigurne, pogodne za stanovanje, bezopasne i zdrave, ako je to narušeno, hoteljer odnosno ugostitelj je odgovoran za rizik gosta.

U slučaju da gost oboli za vrijeme korištenja usluga u ugostiteljskom objektu, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, bez odgađanja, na trošak gosta. Ako se radi o zaraznoj bolesti koja može naštetiti ostalim gostima, ugostitelj ima pravo raskinuti izravni ugovor o hotelskim uslugama, ali pritom mora biti pažljiv prema bolesnom gostu tako da mu osigura prijevoz u bolnicu, obavijesti njegovu rodbinu, brinuti se o stvarima gosta i slično (uz. 47).

Ako gost umre u ugostiteljskom objektu, ugostitelj je dužan domaćim obavijestiti nadležna tijela, policiju, liječnika koji će utvrditi smrt, matični ured i naravno obavijestiti obitelj umrlog gosta. Također se mora pobrinuti za imovinu koju je gost imao sa sobom u ugostiteljskom objektu, tako da okupi povjerenstvo koje će te stvari popisati i obavijestiti policiju, sud.²⁷

3.1.4. Pravo čuvanja stvari gosta

Zakon o obveznim odnosima među posebne vrste ugovora uvrstio je ugostiteljsku ostavu odnosno institut kojim se utvrđuje da je ugostitelj odgovoran za stvari gosta, time gost stječe pravo čuvanja njegovih stvari. Ugostitelj je odgovoran objektivno za stvari gosta koji gost

²⁷ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 23

donese sa sobom u hotel, bilo da one nestanu ili su oštećene prilikom boravka u ugostiteljskom objektu prema čl.724. st.1.. Također je u tom članku određena maksimalna visina naknade za štetu. Zakonodavstvo nije točno odredilo što se smatra pod donesene stvari, te da bi se izbjegle situacije neujednačenih odluka sudova, uzancama se pokušava pobliže definirati što se smatra pod „donesene stvari“ (uz.52).

Prema uzancama, poslovnoj i sudskoj praksi, donesenim stvarima smatraju se sve pokretne stvari koje je gost unio u ugostiteljski objekt to jest svoj smještaj, sobu i ostale prostorije u kojima se pružaju ugostiteljske usluge, bilo da je to isključivo vlasništvo gosta ili je on samo njihov posjednik.

Također prilikom unošenja stvari gost ne mora obavijestiti ugostitelja o unošenju niti ugostitelj to mora odobriti, već je samo bitno da je on te stvari unio u ugostiteljski objekt. Ugostiteljeva odgovornost za stvari gosta ne odnosi se samo na osnovni ugostiteljski objekt već i njegov popratni sadržaj koji posjeduje, poput garaže, parkirališta, plaže i slično. Osobito kada je sam ugostitelj stavio na raspolaganje korištenje odnosno omogućio da gost donosi svoje stvari u te prostorije.

Hotelijer je dužan primiti na čuvanje stvari koje gost želi da se posebno pripaze poput nakita, skupocjenih predmeta poput kamera ili vrijednosnih papira i slično. U slučaju da vrijednost tih stvari prelazi kategoriju i mogućnosti objekta, ugostitelj ima pravo odbiti čuvanje takvih donesenih stvari.²⁸

3.1.5. Pravo na zaštitu privatnosti gosta

Iz izravnog hotelskog ugovora proizlazi da za vrijeme boravka gosta u hotelskom objektu, hotelijer je dužan brinuti i čuvati privatnost gosta. Prema Posebnim uzancama određene su dvije situacije u kojima je hotelijer dužan brinuti o osobi gosta, a to je u slučaju da je bolestan ili u slučaju smrti gosta. Hotelijer kroz zaštitu privatnosti gostu izražava svoje poštovanje za njegovu osobu, dostojanstvo i psihofizički integritet, također iz iste kategorije proizlazi pružanje zaštite i poštovanja za njegovu osobnost i reputaciju.

²⁸ Gorenc, V., Šmid, V.,op.cit., str. 22

Za sve neugodnosti koje nastaju gostu kršenjem ovog prava, bile one materijalne ili nematerijalne, odgovoran je hotelijer, osim u slučaju kada ih je gost sam izazvao.²⁹ Bazično pravilo zaštite privatnosti gosta je da hotelijer učini sve kako bi ga izvršio. Prava koje koje proizlaze iz zaštite privatnosti su vrlo važne obzirom da za kršenje istih, hotelijer je odgovoran za štetu koja nastaje gostu. Prava su:

a) poštivanje privatnosti gostove sobe,

Ovo je osnovna obveza hotelskog čuvara, to jest pravo gosta, koje gostu omogućava neometano i ugodno korištenje svojeg smještaja to jest sobe, bez da ga uznemirava osoblje hotela ili bilokakv nepoželjan gost/posjeta.

b) registracija gosta pod lažnim imenom,

Radi zaštite privatnosti gosta, ponekad je potrebno dozvoliti prijavu pod lažnim imenom, iako u zakonu stoji da se gost mora prijaviti pod pravim imenom i adresom, ova praksa je jedino prepoznata i dozvoljena u Njemačkim zakonom.

c) ne zaprimanje određenih osoba ili gostiju,

Hotelijer ima pravo ne prihvatiti ili otjerati određene goste ili osobe iz hotela kako bi zaštitio privatnost gosta, iz toga također proizlazi da ne smije dopustiti osobama da uđu u gostinjsku sobu bez pristanka gosta te ako je potrebno da otjera ili odbija goste koji bi mogli narušiti privatnost drugih gostiju.

d) diskrecija osoblja hotela

Vrlo je česta situacija da upravo hotelsko osoblje ometa i time narušava boravak gosta, upravo zato vrlo je važno da je hotelsko osoblje diskretno prilikom obavljanja svojih svakodnevnih poslova, iz toga proizlazi da hotelsko osoblje mora pažljivo ulaziti u sobe/prostorije gosta, zabranjeno im je djeliti podatke i informacije o gostu, te moraju čuvati sve tajne gosta.³⁰

U slučaju da hotelijer prekrši ova pravila on je prema pretpostavljenoj krivnji odgovoran za svu nematerijalnu štetu koja je time nanesena gostu i njegovoj osobi. Kršenje ovih pravila može izazvati različite oblike nematerijalne štete gostu poput; povrede osjećaja odnosno stvaranja tjeskobe, nezadovoljstva, frustracije ili nelagode, narušavanje odmora i psihičku bol/patnju. Najčešće kršenje zaštite privatnosti gosta proizlazi iz sljedećih situacija:

a) upad hotelskog osoblja u sobu gosta

²⁹ Radolović, O., *Hotel Guest's Privacy Protection in Tourism Business Law* - IMR Poreč 2010., str. 700

³⁰ Radolović, O., op.cit., str. 701 - 703

Ovo je najteži oblik kršenja privatnosti gosta obzirom da narušava boravak gosta, a kako bi se ovakve situacije spriječile potrebno je koristiti oznake kojima se hotelskom osoblju daje do znanja da je gost trenutno u sobi ili da ne želi da ga se ometa.

b) dozvola ulaska osobama u gostinjsku sobu

U slučaju da je hotelski čuvar dopustio drugim osobama ulazak u gostovu sobu, bez da mu je sam gost dao dozvolu da to učini, on time krši njegovu privatnost.

c) Prisluškivanje, snimanje ili špijunaža

Ako hotelijer neovlašteno snima, prisluškuje ili na bilo koji način špijunira gosta u hotelu, on krši privatnost gosta, a u slučaju da gost sazna za ovakve aktivnosti to kod njega izaziva osjećaj ljutnje i nelagode.

d) širenje informacija i podataka o gostu trećim stranama

Podaci i informacije gosta poput imena, adrese, broj sobe ili kreditne kartice ne smiju se davati trećoj strani, odnosno hotelijer tako krši privatnost gosta te je odgovoran za štetu koja mu je time nanesena.

3.1.6. Odgovornost ugostitelja za kršenje prava gosta

Izravni ugovor o hotelskim uslugama je dvostrani ugovor između hotelijera i gosta, hotelijer koji je davatelj usluge obvezuje se da će ispoštovati svoje obveze ugovora koje su pružiti gostu privremeni smještaj i njemu akcesorne ugostiteljske usluge, brinuti se o osobi gosta i njegovoj imovini, a gostova obveza je platiti naknadu za te usluge.

Izravni ugovor o hotelskim uslugama reguliran je Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, te je utvrđeno kada je ugovor sklopljen i koji je predmet tog ugovora, koje će se usluge pružati i u kojem roku itd.. U slučaju da hotelijer prekrši pružanje dogovorenih usluga koje su ugovorene izravnim hotelskim ugovorom on je odgovoran za svu štetu, bilo ona materijalna poput krađe stvari gosta i oštećenje njegove imovine ili nematerijalna poput upropaštenog godišnjeg odmora, stvaranje nelagode, stresa, tjeskobe ili bilokakve fizičke ili mentalne boli koja je nastala zbog posutpaka ugostitelja to jest hotelijera.³¹

³¹ Radolović, O., *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Zb. Prav. fak. Sveuč. Rij. (1991) v. 30, br. 2, str. 1049

a) pravo na pružanje smještaja

Ako se u smještaju to jest sobi pojave nedostaci koje nikako nije moguće ukloniti, gost ima pravo zatražiti novu sobu, smanjenje cijele ili može na temelju toga raskinuti ugovor.

U slučaju povrede prava pružanja smještaja gostu, hotelijer je odgovoran za nematerijalnu štetu. Do kršenja ovog prava dolazi kada hotelijer ne pruži smještaj gostu ili prestane pružati smještaj, a to se događa u sljedećim situacijama:

- prebukiranje hotelskih kapaciteta
- zabluda o činjenici da gost ometa boravak drugih gostiju
- neutemeljena sumnja u platežnu sposobnost gosta
- pogrešna dijagnoza o zaraznoj bolesti gosta opasnoj za ostale goste u hotelu³²

b) pravo na korištenje akcesornih usluga

Hotelijer je odgovoran za materijalnu i nematerijalnu štetu koja nastaje ukoliko se ne pružaju akcesorne usluge ili ih se ne pruži na vrijeme. Hotelsko osoblje mora gostu pružati sve informacije vezane za akcesorne usluge iz najšireg spektra informacija, hotelijer je odgovoran za štetu koja nastaje ako se podaci i informacije ne pruže ili budu pogrešne.

Iz toga proizlazi i odgovornost za štetu koja je nanesena kada gost nije probuđen u dogovoreno vrijeme, a po pravnoj naravi ovakav tip odgovornosti uglavnom postoji samo za nastalu nematerijalnu štetu.³³

c) pravo čuvanja osobe gosta

Obveza vođenja brige o osobi gosta najveći je izraz poštivanja ljudske osobe i njegova dostojanstva. U slučaj kršenja ove obveze ugostiteljeva odgovornost, za materijalnu i nematerijalnu štetu defacto postoji svaki put kada gost za vrijeme boravka u hotelu pretrpi duševnu ili fizičku bol, a da pritom nije riječ o krivnji gosta ili višoj sili.

d) pravo čuvanja stvari gosta

³² Radolović, O., op.cit., str. 1050

³³ Ibidem, str. 1051

U slučaju povrede obveze čuvanja stvari gosta, hotelijer je odgovara za štetu koja je nastala na stvarima gosta prema zakonu i uzancama. Postoje tri stupnja odgovornosti ugostitelja za oštećenje, uništenje ili nestanak stvari koje su gosti donijeli u objekt ugostitelja koje ugovor o ugostiteljskoj ostavi poznaje:

- ograničena odgovornost ugostitelja

To je objektivna odgovornost ugostitelja, ali ona vrijedi najviše do iznosa od 10.000 kn, što vrijedi za materijalnu i nematerijalnu štetu, a odnosi se na stvari koje su gosti donijeli u objekt, a da ih nisu predali na čuvanje.

- potpuna odgovornost ugostitelja

To je objektivna odgovornost za materijalnu i nematerijalnu štetu koja vrijedi za stvari predane na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju i subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivnje ako je šteta nastala krivnjom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara,

- isključena odgovornost ugostitelja

Ona vrijedi ako je šteta nastala višom silom, ponašanjem gosta ili krivnjom osobe za koju gost odgovara.³⁴

Po članku 738. ZOO-a donesene stvari su sve stvari koje se nalaze u objektu ili su izvan objekta na mjestu gdje ugostitelj ima nadzor poput pomoćnih prostorija, garaža, skladišta, dvorišta i slično (stavak 1.), osim vozila, stvari u vozilima i živih životinja, ako nisu posebno ugovoreni (stavak 2.)

3.2. Obveze gosta

Osnovne obveze gosta prema izravnom ugovoru o hotelskim uslugama su:

- a) Gost je dužan koristiti smještaj i ostale prostorije koje koristi te sve dodatne usluge u skladu s kućnim redom ugostiteljskog objekta, uzancama i poslovnim običajima

Kada gost stigne u hotel, to jest ugostiteljski objekt u kojem ima rezervaciju, obavezan je prijaviti se osobi koja je zadužena za prijam gostiju. Također se mora ponašati u skladu s

³⁴ Radolović, O., op.cit., str. 1053-1054

kućnim redom i prema ugovorenim pravilima koristiti sve ugostiteljske usluge tog objekta, poput usluge hrane i pića u određeno vrijeme, ne smije iznositi inventar iz sobe i slično.

Prema tome gost je dužan koristiti sobu to jest svoj smještaj u skladu s navedenim pravilima kao „dobar gost“, što znači da je obvezan čuvati i pažljivo koristiti stvari, i inventar svoje sobe i svih prostorija koje su mu pružene na korištenje. Smještaj smiju koristiti osobe koje su sklopile to jest koje su navedene u ugovoru. Također ne smije prenamjeniti svoju sobu u druge svrhe, osim ugovorenih, niti smije pripremati hranu i piće (uz.29).

Isto tako gost za vrijeme svog boravka u ugostiteljskom objektu odnosno smještaju i ostalim prostorijama koje su mu pružene na korištenje, može koristiti televiziju, mobitel, računalo, radio i slično, sve dok pritom ne ometa druge goste i općenito ne narušava red i mir ugostiteljskog objekta.

Nakon završetka ugovora gost je obvezan predati svoju sobu i sve prostorije koje su mu pružane za vrijeme boravka na korištenje u stanju kakvom ih je primio.³⁵

b) Gost je dužan platiti pružatelju usluge cijenu svih korištenih usluga

Osnovna obaveza svakog gosta u izravnom ugovoru u hotelskim uslugama, koja se smatra i najvažnijom je plaćanje cijene za korištene usluge. Ovo pravilo definira izravni hotelski ugovor kao ugovor unosne prirode (profitabilne za hotelijera).

Cijena usluga može biti unaprijed utvrđena ugovorom, ako nije, gost plaća cijenu koja je navedena u cijeniku ugostiteljskog objekta to jest hotela. Račun se može naplatiti svakih sedam dana nakon korištenja usluge ili odmah po završetku usluge. Sve usluge koje gost odmah ne plati, a koristi ih tijekom svog boravka, nakon završetka korištene usluge, potpisuje računa na kojem je označen njegov broj sobe, te se svi ti računi pridružuju hotelskom računu, te se kasnije sve zajedno naplaćuje, dok se hotelski račun naplaćuje po završetku ugovora.³⁶

³⁵ Gorenc, V., Šmid, V., op.cit., str. 25

³⁶ Posebne uzance

3.2.1. Odgovornost gosta za kršenje obveze korištenja usluga u skladu s pravilima

Gost je obvezan koristiti smještaj i usluge prema gore navedenim pravilima, samim time on je odgovoran za smještaj, prostorije i sve stvari koje se nalaze u njima, poput kreveta, telefona, televizije i slično, kršenje toga čini ga odgovornim za materijalnu štetu.

Pri korištenju smještaja i usluga kao "dobar gost", on nikako ne smije narušavati ugodu i mir ostalih gostiju na način da ih ometa stvaranjem buke, deranjem na druge goste ili drugim neprimjerenim ponašanjem jer ga to čini odgovornim za nematerijalnu štetu koja se time nanosi hotelijeru. Što znači ako gost krši pravilo "dobrog gosta" ili ne koristi sobu za smještaj i zajedničke prostorije u skladu s kućnim redom, poslovnom praksom i posebnim postupcima za ugostiteljstvo on je odgovoran za štetu koja time nastaje. Gost koji nije registriran, ne može snositi odgovornost za nematerijalnu štetu koju nanese hotelijeru.

Pod istom odgovornosti vrijedi da:

- gost ne može poremetiti tišinu, mir i red ostalih gostiju hotela
- mora koristiti sobu i čuvati vlasništvo hotelskog vlasnika, što se odnosi na uređaje, opremu, inventar, to jest da se prema tome odnosi kao "dobar gost" i u skladu s njihovom namjenom
- njegovo ponašanje i radnje moraju biti u skladu s pravilima hotela ³⁷

U slučaju da gost koristi dostupne uređaje poput radija ili televizije, bilo u svojoj sobi ili zajedničkim prostorijama, tako da ometa druge goste, hoteljer ih gostu može oduzeti, to jest zabraniti njihovo korištenje. Također ako je gost svojim ponašanjem izazvao odlazak drugih gostiju (materijalna šteta) ili naštetio ugledu hotelijera (nematerijalna šteta), hotelijer ima pravo zatražiti naknadu štete koja mu je učinjena ovakvim kršenjem ugovorne obveze.

Gost svoj smještaj to jest sobu koju je dobio na korištenje može koristiti samo u svrhe koje su dogovorene ugovorom, samim time on u hotelskoj sobi ne smije pripremati hranu i piće, niti je koristiti u komercijalne svrhe.

³⁷ Radolović, O., *Ugovorna odgovornost gosta za štetu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama*, Ekonomska istraživanja OETPU, str. 4

Dužnosti "dobrog gosta" su da svu imovinu ugostiteljskog objekta odnosno hotela, koja mu je pružena na korištenje, mora koristiti i brinuti o njoj na sljedeće načine:

- gost je dužan vratiti sobu u stanju u kakvom ju je zaprimio
- odgovoran je za sva oštećenja imovine hotela prema principu pretpostavljena krivnja
- zabranjeno mu je upotrebljavati bilokakve električne uređaje u sobi poput grijalice, osim ako kućnim redom nije dozvoljeno suprotno
- ne smije dovoditi životinje u ugostiteljski objekt to jest hotel, u slučaju da je to dozvoljeno kućnim redom hotela, mora se strogo držati pravila koja su određena za životinje, što znači da ih smije donositi samo u određene prostorije koje su pet friendly i slično, u slučaju da životinja nanese bilokakvu štetu (drugom gostu, hotelskoj imovini i sl.), gost odnosno vlasnik životinje je u potpunosti odgovoran
- također je zabranjeno u hotel unositi bilo što zapaljivo, eksplozivno, opasno po druge goste, intenzivna mirisa i slično

U slučaju da gost krši kućni red, ugostitelj odnosno hotelijer može zatražiti naknadu za štetu koja mu je učinjena kršenjem tih pravila, a i raskid izravnog ugovora o hotelskim uslugama.

Pravila kojih se gost prema gore navedenom dužan pridržavati su sljedeća:

- dužan je prijaviti se, to jest obaviti registraciju u hotelu kod za to predviđene osobe
- dužan je ostaviti ključeve na recepciji
- dužan je uzimati obroke u određeno vrijeme koje je za to predodređeno
- ne smije uzimati stvari poput sapuna, ogrtača, papuča i ručnika iz smještaja i ostalih prostorija koje su mu pružene na korištenje u ugostiteljskom objektu ³⁸

3.2.2. Odgovornost gosta za kršenje obveze plaćanja usluga

Gost je obvezan platiti naknadu odnosno cijenu za ugovorene usluge koje su obračunate prema cjeniku hotelskog objekta, a da su pritom uzeti u obzir popusti i svi dodatci koji proizlaze iz cjenika, Posebnih uzanci te poslovnih običaja. Plaćanje naknade odnosno cijene za usluge izvršava se odmah nakon obavljene usluge ili svakih 7 dana. Također ugostitelj može zatražiti plaćanje unaprijed ako on procijeni da je to potrebno za njegovu sigurnost. Ako

³⁸ Radolović, O., op.cit. str. 4

gost ne ispuni svoju obvezu plaćanje usluge odnosno prekrši je, on je u potpunosti odgovoran za materijalnu i nematerijalnu štetu koja je time nanesena hotelijeru.³⁹

Tri razine definiranja cijena usluga čine opće pravilo obveze gosta da plaća usluge, a to su:

- 1) gost plaća cijenu koja je izričito dogovorena s ugostiteljem,
- 2) u slučaju da ugovor ne postoji, gost plaća cijenu koja se nalazi u cjeniku hotela, a da se pritom uzimaju u obzir popusti i naknade,
- 3) cijena usluge uključuje dodatne usluge upotrebe televizije, bazena, dječjih igrališta, koristio ih on ili ne.

Postoji mogućnost doplate odnosno plaćanja dodatne naknade hotelijeru za određene situacije poput; ulaska u hotel s posebnim programom, glazbom ili nekim drugim događajem, dodatno se naplaćuje boravišna pristojba i premija osiguranja, također se dodatno naplaćuje konzumacija pića u mini baru, isto tako upotreba printera, telefona i sl., gledanje posebnih televizijskih programa ili postavljanje televizije i korištenje pomoćnog kreveta u dvokrevetnoj sobi.⁴⁰

Popusti na cijenu, na koje gost ima pravo su popusti za djecu u dobi od dvije do sedam godina, popust za upotrebu samo jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi, također ima pravo napopust za određene kategorije gostiju poput invalida, sindikata, umirovljenika i slično.⁴¹

Ako gost prekrši obvezu plaćanja to jest ne plati cijenu za usluge ili naknadu za neiskorištene usluge (postoji mogućnost da gost nije koristio ugovorene obroke u pansionu, ali ih nije ni otkazao) hotelijer ima pravo zadržati pokretne stvari gosta to jest dužnika, do kojih je hotelijer došao na zakonit način, a zadržava ih kako bi se osigurao da će gost izvršiti obvezu plaćanja ili ih zadržava u svrhu naplate. Hotelijer ima ih pravo založiti ili prodati na javnoj aukciji, ali o tome mora obavijestiti gosta. U slučaju da gost ili netko drugi za njega pruži odgovarajuće osiguranje, hotelijer je dužan gostu vratiti zadržane stvari.

Hotelijer nema pravo zadržati osobne stvari gosta poput osobne, putovnice i sl., niti stvari koje nemaju određenu imovinsku vrijednost poput odjeće ili časopisa, a ima pravo zadržati pokretnu imovinu koju je gost donio u hotel. Također gost mora platiti zakonsku zateznu kamatu u slučaju da gost ne ispuni svoju obvezu plaćanja u predodređenom vremenskom

³⁹ Gorenc, V., *Turistički ugovori – izravni ugovor o hotelskim uslugama (2)*, Zagreb, Pravo i Porezi, 2002., str. 14

⁴⁰ Radolović, O., op.cit, str. 4

⁴¹ Gorenc, V., op.cit., str. 14

roku. Gost nije odgovoran ako ova obveza nije izvršena na vrijeme jer je novac ukralo osoblje hotela.⁴² Hotelijer ima pravo raskinuti ugovor u slučaju da gost ne plati pružene usluge nakon 7 dana.

⁴² Radolović, O., op.cit., str. 5

ZAKLJUČAK

Turizam je jedna od najbržerastućih industrija u svijetu, te upravo zato postoji potreba za uređenjem pravnih odnosa to jest poslova koji nastaju unutar njega. Iako to zakonodavstvo nije predvidjelo, u poslovnoj praksi, turistički ugovori razvili su se u samostalne ugovore autonomnog turističkog prava. Turistički ugovori dijele se na više skupina obzirom da uređuju odnose između različitih subjekata koji ih sklapaju. U svakodnevnici najviše se koristi prva skupina turističkih ugovora to jest izravni ugovor o hotelskim uslugama, koji je uređen posebnim uzancama, poslovnim običajima i kućnim redom.

Gost i ugostitelj čine ugovorne strane izravnog ugovora o hotelskim uslugama. Hotelijer odnosno ugostitelj je svaka ovlaštena osoba koja pruža uslugu akomodacije i sve dopunske usluge uz to, a svaka fizička osoba koja koristi smještaj ili bilokoju od akcesornih usluga, bez obzira je li sama sklopila ugovor ili je to za nju učinila neka druga pravna ili fizička osoba. Ugovor je sklopljen kada se gost i ugostitelj slože oko bitnih sastojaka odnosno oko smještaja i trajanja njegova korištenja te cijene. Predmet ugovora o hotelskim uslugama čini soba to jest smještaj i tome pripadajuće akcesorne usluge pansiona ili polupansiona. Ugovor može biti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme te se može prekinuti poništenjem, otkazom ugovora ili istekom ugovora. Ugostitelj i gost imaju pravo prekinuti odnosno poništiti ugovor u određenim situacijama kada druga strana krši ugovor, obveze, prava ili kućni red.

Izravnim ugovorom o hotelskim uslugama gost stječe određena prava i obveze to jest gost stječe pravo korištenja smještaja i pripadajućih usluga, te pravo da se koristi svim popratnim sadržajima u objektu koji su namjenjeni za goste, a u slučaju da hotelijer krši navedena prava gost ima pravo raskinuti ugovor i tražiti naknadu za štetu koja mu je time nanesena. Obveze ugostitelja u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama su da pruži gostu smještaj, da pruži gostu akcesorne usluge, da brine o stvarima gosta te da brine o osobi gosta, a to su ujedno i prava gosta koje on stječe izravnim ugovorom o hotelskim uslugama, odnosno pravo na pružanje smještaja, pravo na korištenje akcesornih usluga, pravo čuvanja osobe gosta, pravo čuvanja stvari gosta, te pravo na zaštitu privatnosti. Tako je hotelijer za vrijeme boravka gosta dužan brinuti i čuvati privatnost gosta poštivanjem privatnosti gostove sobe, ako je potrebno registrirati gosta pod lažnim imenom, ne zaprimati određene goste ili osobe, i osoblje mora biti diskretno. U slučaju da hotelijer prekrši ugovor ili neku od navedenih obveza to jest ne ispuni je prema ugovoru odnosno narušava prava gosta, dužan je platiti naknadu za materijalnu i nematerijalnu štetu koja je pritom nastala gostu. Gostove obveze su koristiti

usluge i smještaj kao dobar gost te ima obvezu platiti naknadu za sve korištene usluge, a u slučaju da krši navedene obveze, gost je dužan platiti materijalnu i nematerijalnu štetu koja je pritom nanosena hotelijeru.

Izravnim ugovorom o hotelskim uslugama se kroz prava i obveze koje gost i hotelijer njime stječu, omogućava ugodan i miran boravak gosta i obostrano zadovoljstvo, jer u slučaju kršenja stečenih prava i obveza obje strane imaju pravo na naknadu time nastale štete. Smatra se da se iznesenim podacima polazišna teza potvrdila.

LITERATURA

Knjige:

1. Galičić V., Ivanović S., *Menadžment zadovoljstva gosta*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija 2008.
2. Gorenac V., *Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom*, Zagreb, PRiF, 1996.
3. Gorenc V., Šmid V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, Školska knjiga, 1999.
4. Hitrec T., Hendija Z., *Politika, organizacija i pravo u turizmu*, ZSM knjiga, 2008.

Znanstveni članci:

1. Gorenc, V., *Turistički ugovori – izravni ugovor o hotelskim uslugama (2)*, Zagreb, Pravo i Porezi, 2002.
2. Gorenc, V., *Turističko pravo – Izravni ugovor o hotelskim uslugama*, Pravo i porezi, Zagreb, 2011.
3. Radolović, O., *Hotel Guest's Liability for Non-Payment of Hotel Services in Comparative Law*
4. Radolović, O., *Ugovorna odgovornost gosta za štetu u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama*, Ekonomska istraživanja OETPU
5. Radolović, O., *Hotel Guest's Privacy Protection in Tourism Business Law* - IMR Poreč 2010.
6. Radolović, O., *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Zb. Prav. fak. Sveuč. Rij. (1991) v. 30, br. 2

Internetski izvori:

1. Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/cms.htm?id=7286> (1.6.2020.)

POPIS PRILOGA

1. Slika 1. Primjer sklapanja izravnog ugovora o hotelskim uslugama pisanom rezervacijom

Izvor: Gorenac, V., Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom, Zagreb, 1996., str.139

SAŽETAK

Ovaj završni rad bavi se pravima i obvezama gosta u izravnom ugovoru o hotelskim uslugama. Turistički ugovori nastali su kako bi se uredili pravni poslovi između sugovaratelja usluga u turizmu. Izravni ugovor o hotelskim uslugama uređen je poslovnim običajima i uzancama. Kako bi se smatrao sklopljenim hotelijer i gost moraju se složiti oko vrste i opsega usluge, cijeni, vremenu korištenja usluge i smještaja to jest pansiona ili polupansiona. Unutar ugovora hotelijer ima dužnosti koje se obvezuje ispuniti, te mora štititi privatnost gosta. Ako ne ispunjava obveze odgovoran je za imovinsku i neimovinsku štetu nastalu gostu. Gost unutar ugovora stječe prava, ali i obveze koje je dužan ispuniti, no odgovoran za imovinsku i neimovinsku štetu koju učini hotelijeru prilikom kršenja istih.

SUMMARY

This paper deals with the rights and obligations of the guest in a direct hotel-keeper's contract services. Tourism contracts were created to regulate legal transactions between the contractors of services in tourism. The direct hotel-keeper's contract is governed by business customs and special customs. In order to be considered concluded, the hotelier and the guest must agree on the type and scope of the service, the price, the time of using the service and the accommodation. Within the contract, the hotelier has duties that he undertakes to fulfill, and also he must protect the privacy of the guest. If he does not fulfill his obligations, he is responsible for property and non-property damage caused to the guest. Within the contract, the guest acquires rights but also obligations that he is obliged to fulfill and is responsible for property and non-property damage that he does to the hotelier in violation of the same.