UGOVOR O DJELU S POSEBNIM OSVRTOM NA USLUGE U TURIZMU

Laušić, Antonia

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:110994

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

UGOVOR O DJELU S POSEBNIM OSVRTOM NA USLUGE U TURIZMU

Mentor:

Dr.sc. Ratko Brnabić

Student:

Antonia Laušić

Split, rujan, 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD

1.1. **Predmet i cilj rada** 1

1.2. **Metodologija rada** 1

1.3. **Struktura rada** 1

2. TEORIJSKI DIO RADA

2.1. **Pojam i pravne karakteristike ugovora** 2

2.2. **Ugovor o organiziranju putovanja** 3

2.2.1. Sklapanje ugovora 4

2.2.2. Prava i obveze ugovornih strana 5

2.2.3. Odgovornost organizatora putovanja i putnika 6

2.2.4. Prestanak ugovora 7

2.2.5. Primjer ugovora 9

2.3. **Posrednički ugovor o putovanju** 10

2.3.1. Sklapanje ugovora 11

2.3.2. Prava i obveze ugovornih strana 11

2.3.3. Odgovornost posrednika putovanja 12

2.3.4. Prestanak ugovora 13

2.3.5. Primjer ugovora 14

2.4. **Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta** 15

2.4.1. Sklapanje ugovora 15

2.4.2. Prava i obveze ugovaratelja 16

2.4.3. Prestanak ugovora 17

2.5. **Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju** 19

2.5.1. Sklapanje ugovora 19

2.5.2. Prava i obveze ugovaratelja 19

2.5.3. Prestanak ugovora 21

2.6. **Ugovor o alotmanu** 22

2.6.1. Sklapanje ugovora 22

2.6.2. Obveze suugovaratelja 23

2.6.3. Prestanak ugovora 24
2.7. **Ugovor o zakupu** 26

3. ZAKLJUČAK 28

LITERATURA 30

SAŽETAK 31

SUMMARY 33

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet završnog rada je ugovor o djelu s posebnim osvrtom na usluge u turizmu. Ugovor je pravni posao zaključen suglasnim očitovanjem volja dviju ili više osoba usmjerenih na provođenje pravom dopuštenih pravnih učinaka koji se razlikuju u postanku, prestanku ili promjeni pravnih odnosa.

Cilj završnog rada je razraditi ugovor o djelu na način da se obrade pojam i pravne karakteristike ugovora, posebno onih vezanih za usluge u turizmu te da se objasni ono što karakterizira pojedinu vrstu ugovora.

1.2. Metodologija rada

Pri prikazivanju rezultata istraživanja koristit će se metoda deskripcije te komparativna metoda. Pomoću njih će se opisati činjenice i procesi pri sklapanju ugovora ali i njegovom raskidu, kao i obveze ugovornih strana.

1.3. Struktura rada

Završni rad je podijeljen na tri glavna dijela.

Prvi dio rada čini uvod u kojem su opisani predmet i cilj rada, metode koje će se koristiti te sama struktura rada.

Drugi dio čini teorijski dio rada u kojem će se detaljnije opisati ugovor o organiziranju putovanja, posrednički ugovor o putovanju, agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o alotmanu te ugovor o zakupu.

Treći dio, a ujedno i posljednji dio ovog rada se odnosi na izvođenje zaključka na danu temu. Zaključak se izvodi na temelju provedenog istraživanja.

2. TEORIJSKI DIO RADA

2.1. Pojam i pravne karakteristike ugovora

Ugovor je pravni posao zaključen suglasnim očitovanjem volja dviju ili više osoba usmjerenih na provođenje pravom dopuštenih pravnih učinaka koji se razlikuju u postanku, prestanku ili promjeni pravnih odnosa.[1] Kako bi subjekt postao strankom ugovora, on mora na konkretan način iskazati svoju volju za preuzimanjem prava i obveza iz ugovora. Naime, sve radnje poduzete u postupku sklapanja ugovora nemaju za posljedicu stvaranje pravne obveze za stranku koja ih je poduzela. Pravna veza između stranke i ugovora započinje tek nakon što ona izrazi svoj pristanak da bude vezana ugovorom.

Ugovor o djelu je ugovor obveznog, građanskog prava, koji se sklapa temeljem Zakona o obveznim odnosima[2]. Ugovorom o djelu izvođač se obvezuje da obavi određeni posao, kao što je izrada ili popravak neke stvari ili izvršenje kakva fizičkog ili intelektualnog rada i sl., a naručilac se obvezuje da mu za to plati naknadu. Naručilac ima pravo nadzora nad obavljanjem posla i daje upute kad to odgovara prirodi posla, a izvođač je dužan to mu omogućiti. Bitno je da u praksi poslodavci dobro razlikuju ugovor o djelu i nesamostalni rad. Uslijed krivih tumačenja ponekad dolazi do kazni pri nadzoru koji provodi inspekcija rada. Ugovor o djelu je jedini dokument koji uređuje odnos između naručitelja i izvršitelja određenog posla. Po završetku dogovorenog posla i ispunjenju ugovorenih obveza sve pretpostavke međusobnog odnosa prestaju i nakon toga naručitelj, a ni izvršitelj nemaju daljnjih međusobnih obveza.Kod ugovora o djelu izvođač radi i neovisno od poslodavca, radi za svoj račun i na svoj rizik (često i sa svojim resursima), sam određuje radno vrijeme a čak može obavljanje djela povjeriti drugoj osobi jer sam odgovara za kvalitetu djela po načelima građanskog prava . Članak 32. Zakona o porezu na dohodak prepoznaje neke od djelatnosti za koje je primjereno sklopiti Ugovor o djelu, a dohotke ostvarene na taj način regulira skupnim nazivom "drugi dohodak „ . Ugovor o djelu praktičan je alat za kratkotrajno zapošljavanje za određene poslove i zbog svoje fleksibilnosti pogodan je za širok krug poslodavaca.

[1] https://hr.wikipedia.org/wiki/Ugovor
[2] NNbr.35/05,41/08 i 125/11

2.2. Ugovor o organiziranju putovanja

Organizirano putovanje je kompleksna i nova gospodarska i pravna pojava. Sadržaj putovanja je i složen u harmoničnu jedinstvenu cjelinu, a predmet ugovora sklopljenog izmedu organizatora putovanja i putnika, poznat je tek odnedavno pod nazivom ugovor o organiziranju putovanja. Ugovor o organiziranom putovanju je svaki ugovor kojim se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane, a putnik se obvezuje platiti organizatoru putovanja neku ukupnu (paušalnu) cijenu.

Upravo po svom predmetu ugovor o organiziranju putovanja razlikuje se od posredničkog ugovora o putovanju (čl. 880), koji isto tako može imati za predmet pribavljanje više usluga, ali ne kao skupa usluga već kao zbir izoliranih usluga. Na medunarodnoj konvenciji dana je definicija ugovora o putovanju, po kojoj predmet ugovora uz paušalnu cijenu čini " skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka odvojenog od prijevoza ili drugih s njima povezanih usluga ". Zbog toga se nameće zaključak da ugovor o organiziranju putovanja postoji samo ako su predmetom ugovora obuhvaćene kumulativno najmanje tri usluge: prijevoz, boravak i neka usluga vezana za boravak ili prijevoz. Takvo shvaćanje bi imalo značajne loše posljedice jer bi se na taj način suzilo polje primjene odredaba posvećenih ugovoru o organiziranju putovanja. Kad kažemo „Skup usluga" ne mislimo samo na obični zbroj izoliranih usluga, vec na rezultat njihova smišljenog rasporeda i sinkroniziranog uzajamnog odnosa, koji konačno dovodi do nove suštine: organiziranog putovanja. Tu povezanost nam pokazuje i potvrda o putovanju ili program putovanja. Osim toga, značajnu ulogu im i paušalna cijena, jer daje jedinstven karakter usluga. Na kraju, značenje ima i to da organizator putovanja zaključuje ugovor s davaocima usluga u svoje ime i za svoj račun i po pravilu znatno prije zaključenja ugovora o organiziranju putovanja.
Kod ovog ugovora ugovorne strane su putnik i organizator putovanja. U ulozi putnika može se pojaviti svaka fizička osoba koja koristi usluge organiziranog putovanja, bez obzira je li sama zaključila ugovor i platila paušalnu cijenu ili je za nju to učinila neka druga fizička ili pravna osoba. U ulozi organizatora putovanja može se javiti trgovačko društvo ili trgovac pojedinac[3].

[3] Čl. 8. 9. 10. i 11. Zakona o turističkoj djelatnosti, NN 8/96.

2.2.1. Sklapanje ugovora

Putnik koji želi putovati uspostavlja svoje prve kontakte bilo izravno s organizatorom putovanja, bilo s posrednikom putovanja koji mu daje prijedloge, savjete i obavijesti o putovanju. Obično se tom prigodom putniku predaje brošura, prospekt ili katalog[4] putovanja koji sadrži cijenu i opis usluga pojedinih putovanja i opće uvjete putovanja. Ako se putnik odluči za odabrano putovanje, popunjava i potpisuje prijavu za putovanje u kojoj označava putovanje koje želi poduzeti, svoju adresu i izjavu da je upoznao opće uvjete putovanja. Ako ima raspoloživih mjesta, organizator putovanja će potvrditi prijavu i o tome obavijestiti putnika ili posrednika putovanja. Prijam obavijesti je trenutak u kojemu je zaključen ugovor o organiziranju putovanja.

Čl. 860. ZOO-a kaže da je organizator putovanja obvezan prigodom sklapanja ugovora izdati putniku pismenu potvrdu o putovanju. Ona ponajprije služi kao dokaz da je ugovor zaključen. Osim toga, zbog složenosti ugovornog odnosa, služi i za lakše saznanje i dokazivanje njegova sadržaja, a time smanjuje i mogućnost nelojalnog odnosa između ugovornih strana. Ukratko, potvrdom o putovanju zadovoljena je potreba strana za većom pravnom sigurnošću.

Potvrda o putovanju treba sadržavati :

- mjesto i datum izdavanja,
- oznaku i adresu organizatora putovanja,
- ime i prezime putnika i njegovu adresu,
- mjesto i datum početka i svršetka putovanja,
- datume boravka,
- nužne podatke o prijevozu, boravku i drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom,
- „druge usluge" pod čime mislimo na sve usluge vezane za putovanje ili boravak npr. mjesto vrijeme i vrsta pojedinih obroka, usputna zadržavanja i razgledavanja...,

[4]Prema čl. 20. program ili katalog stavljen putniku na raspolaganje treba sadržavati : itinerer, opis usluga i destinacije putovanja, vrstu i kvalitet prijevoznog sredstva, točan broj dana trajanja putovanja, točno vrijeme i datum polaska i povratka, cijenu organiziranog putovanja i cijene fakultativnih usluga, uvjete prijave i otkaza i jamstvo organizatora i podatke značajne za putnika.

- najmanji broj potrebnih putnika,
- ukupnu cijenu za skup usluga predviđenih ugovorom,
- uvjeti pod kojima putnik može tražiti raskid ugovora,
- druge podatke za koje se smatra da su korisni da budu sadržani u potvrdi.

Ugovor o organiziranom putovanju je konsenzualni ugovor te potvrda o putovanju nema konstitutivni karakte već ona jednostavno dokazuje njegovu postojanost. Usluge opisne u potvrdi o putovanju svjedoče o sadržaju ugovora, a mogu biti i jedini instrument koji pruža putniku saznanje o kompleksnom sadržaju sklopljenog ugovora. Zato će organizator putovanja, ako ne izda potvrdu ili ako ju izda sa netočnim podacima, biti odgovoran putniku za štetu koju pretrpi. Ako putnik ne želi ili ne može koristiti ugovorene usluge, on može odrediti drugu osobu da se umjesto njega koristi uslugama, ali pod sljedećim uvjetima:

- da novi putnik udovoljava posebnim zahtjevima predviđenim za određeno putovanje,
- da putnik naknadi organizatoru putovanja troškove nastale zamjenom
- da stranke nisu izričito isključile mogućnost zamjene ili da organizator putovanja nije isključivo za sebe pridržao pravo nalazenja novog klijenta.

Novi putnik preuzima u potpunosti obligacijski odnos, a stari gubi svojstvo ugovorne strane.

2.2.2. Prava i obveze ugovornih strana

Budući da je ugovor o organiziranju putovanja dvostrano obvezni ugovor, nastaju medusobna prava i obveze ugovornih stranaka.

Obveze putnika su:

- da plati cijenu
- da poduzme mjere neophodne za pružanje organiziranog putovanja.

Obveze organizatora putovanja su :

- da organizira putovanje,
- da se brine o pravima i interesima putnika,

- da pruži obavijesti putniku,
- da pruži ugovorene usluge.

2.2.3. Odgovornost organizatora putovanja i putnika

Za utvrđivanje odgovornosti ugovornih strana vrijede opća pravila obveznog prava koja se odnose na povredu ugovorne obveze, krivnju, štetu, protupravnost i mogućnosti koje postoje za oslobađanje od odgovornosti. Organizator putovanja je odgovoran za „svu štetu“ prouzročenu putniku neizdavanjem potvrde o putovanju ili njezinom netočnošću (čl. 861. ZOO-a). Odgovoran je i ako povrijedo opću obvezu zaštite prava i interesa putnika, ako prouzroči štetu netočnom obavijesti ili propuštanjem davanja putniku „potrebnih obavijesti“ (čl. 864. i čl. 286. ZOO-a), zbog povrede obveza da organizira putovanja i ako povrijedi obvezu pružanja ugovorenih usluga.

Međutim, radi ispunjenja obveza preuzetih ugovorom, organizator putovanja se gotovo redovito služi trećim osobama. Naime on stupa u niz ugovornih odnosa s davaocima usluga i povjerava im njihovo pružanje. U takvim situacijama se postavija pitanje je li za štetu odgovoran organizator putovanja ili davaoci usluga. Javljaju se tri različite skupine mišljenja.

- Prvo polazi od gledišta da je ugovor o organiziranju putovanja ugovor o nalogu. Naj poznatije takvo gledište je svakako Wiswaldovo. Po njemu, organizator putovanja odgovoran je samo za vlastite radnje, uključujući i odgovornost za loš izbor, dok za radnje trećih nije odgovoran.[5]
- Drugo polazi od stajališta da je ugovor o organiziranju putovanja mješoviti ugovor, prema kojem organizator putovanja nije odgovoran za štetu koju putniku prouzroče davaoci usluga.[6]
- Trece polazi od stajališta da je ugovor o organiziranju putovanja ugovor o djelu koji nalaže da je organizator putovanja dužan pružiti putniku rezultat koji obuhvaća organizaciju i realizaciju putovanja, pa je otuda odgovoran za sve radnje.[7]

[5] J.P.Wiswald, Les agences de voyages, Loussanne, 1964. str.117.

[6] R.Rodiere, La responsabilite des agences de voyages, Dalloz, Paris, 1958, str.30.

[7] G.Minervini, Il contratto turistico, Roma, 1974, str.278.

Na noviju pravnu teoriju, sudsku praksu i zakonodavstvo presudno je utjecala Međunarodna konvencija o ugovoru o putovanju. Najnoviji propisi Europske unije predviđaju odgovornost organizatora putovanja za sve radnje i propuste davaoca usluga kojima je povjerio ispunjenje ugovora.

Što se tiče putnika on je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom prouzroči organizatoru putovanja povredom obveza preuzetih ugovorom (čl. 874. ZOO-a). Tako će biti odgovoran ako ne plati na vrijeme paušalnu cijenu ili ne postupi po obavijestima organizatora putovanja, te ako na traženje organizatora putovanja ne pruži točne ili potpune podatke potrebne za organiziranje putovanja.

2.2.4. Prestanak ugovora

Ukoliko do prestanka ugovora dolazi od strane putnika moguće se sljedeče situacije:

- Putnik može odustati od ugovora prije početka putovanja, iako za to nema skrivljenih povreda obveza na strani organizatora putovanja. Putnik je dužan obeštetiti organizatora putovanja. a modaliteti su obično određeni ugovorom, tj. navedeni su u potvrdi o putovanju.
    - Ako je odustanak „pravodoban“, tj. priopćen do određenog ugovorenog roka prije početka putovanja, obeštećenje ne može prijeći visinu administrativnih troškova organizatora putovanja. Taj rok iznosi 30-40 dana prije polaska.
    - Nakon tog roka svaki odustanak je „nepravodoban“ i to daje organizatoru putovanja pravo na obeštećenje u visini ugovorenog postotka od paušalne cijene, s tim da je postotak veći što je rok odustanka bliži danu početka putovanja.

- Putnik može odustati od ugovora i kad nastupe okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u momentu zaključenja ugovora, bile opravdan razlog da ne sklopi ugovor. Tada je odustanak putnika opravdan.

- Putnik može odustati od ugovora i bez obveze naknade štete orgnizatoru putovanja ako povećanje paušalne cijene nakon zaključenja ugovora prelazi ugovorenu cijenu za

10% te u slučaju izmijene programa putovanja, ali samo ako su izmjene bitne i učinjene bez opravdanog razloga, te ako nisu uzrokovane izvanrednim okolnostima koje organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeci ili otkloniti.

Ukoliko do prestanka ugovora dolazi od strane organizatora putovanja potrebno je ispunjenje nekih uvjeta. Da bi odustanak organizatora bio opravdan, potrebno je:

- da se nije skupio minimalam broj putnika koji je označen u potvrdi o putovanju,
- da je odustanak priopćen putniku najkasnije pet dana prije početak putovanja.

Kad su pretpostavke ispunjene, organizator je dužan vratiti putniku sve što je od njega primio (paušalnu cijenu). Organizator putovanja može i opravdano odustati od ugovora prije i nakon početka putovanja, ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti i uzeti u obzir prigodom zaključenja ugovora, a takve su prirode da bi, da su postojale i da su bile poznate u momentu zaključenja ugovora, opravdale odluku organizatora da ne zaključi ugovor.

2.2.5. Primjer ugovora o organiziranju putovanja

SMISAO ŽIVOTA, putnička agencija j.d.o.o.
Naselje Vukšinec 91 A, 49 240 Donja Stubica,
Tel. 049-268-024, mob. 092-1111-720

ID COD: HR-AB-49-080862032,
IBAN: HR2023600001102370963
OIB:03601858346.

UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA br.

šifra putovanja br.

ORGANIZATOR PUTOVANJA:
SMISAO ŽIVOTA, putnička agencija j.d.o.o., Naselje Vukšinec 91/A, Donja Stubica
PUTNIK:
Ime i prezime, spol.....
Datum rođenja, mjesto, državljanstvo.....
Adresa: ulica, kućni br., poštanski br., mjesto, država.....
.....
Broj putovnice, tko i kada ju je izdao, vrijedi do(putovanja izvan EU i avionom).....
.....
Broj osobne karte, vrijedi do.....
OIB:.....
Broj telefona, mobitela.....
Email:.....

Predmet Ugovora između putničke agencije SMISAO ŽIVOTA i ugovaratelja putovanja - putnika je paket aranžman ..... čiji program je putnik primio prije potpisivanja ovog ugovora.
Polica osiguranja jamčevine br. 802211492 sklopljena kod EUROHERC OSIGURANJA d.d. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora.
Opći uvjeti putničke agencije SMISAO ŽIVOTA sastavni su dio ovog ugovora.

Ja, potpisani ugovaratelj, potpisom potvrđujem:
♦ da sam primio sve obavijesti u svezi putovanja u pisanom obliku u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima
♦ da su istiniti i točni svi podaci koje sam ispunio u ovom ugovoru,
♦ da sam upoznat s možebitnim rizikom putovanja u odabranu destinaciju,
♦ da mi je prije sklapanja ugovora organizator dao odgovarajuće obavijesti o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti,
♦ **da mi je ponuđeno osiguranje od posljedice nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te da sam upoznat sa sadržajem osiguranja,**
♦ da sam upoznat sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu (br. 802211491, Euroherc osiguranje d.d.) koju organizator putovanja prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

_____ _____
Potpis ugovaratelja u osobno ime ili u ime gore navedenog putnika — Potpis predstavnika agencije Pečat

U _____, dana _____

2.3. Posrednički ugovor o putovanju

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

Taj ugovor posreduje između putnika i davaoca usluga da bi ih međusobno povezao. Posredničkim ugovorom o putovanju putnička agencija je ovlaštena da u ime i za račun putnika pribavlja usluge vezane za putovanje ili boravak, zaključujući ugovore s davaocima usluga ili poduzimajući odredene pravne akte koji trebaju proizvesti pravni učinak prema putniku. Putnik je vezan s dva ugovora: jednim prema putničkoj agenciji a drugim za davaoca usluga. Okvir pravnih poslova koje putnik može poduzeti preko putničke agencije u suvremenom turističkom prometu vrlo je širok i obuhvaća niz imenovanih i neimenovanih ugovora.S obzirom na sadržaj danih ovlasti, punomoć putničke agencije je ograničena. Ako su dane instrukcije precizne, jasne i nesumnjive, putnik obično traži da budu i striktno poštovane. Međutim može se dogoditi da putnik da agenciji samo opće napomene ili samo skrene pozornost na ono što bi bilo poželjno. Tada agencija mora pokazati veću inicijativu i nastupati po svome najboljem znanju i savjesti kod izbora davaoca usluga, mjesta, vremena i načina sklapanja pravnog posla.

Što se tiče trenutka sklapanja ugovora razvijeno je više teorija:

- posrednički ugovor o putovanju po pravnoj je prirodi ugovor o nalogu, a nalogoprimac može poduzeti i pravne i nepravne poslove[8], jer ZOO ne poznaje nikakav srodni ugovor koji bi se odnosio na nepravne poslove
- ugovor koji vezuje putnika i posrednika prigodom poduzimanja nepravnih poslova jest ugovor o usluzi kojim se posrednik obvezuje na određene aktivnosti, a ne na njihov rezultat, pa to nije ugovor o djelu većje to neimenovani ugovor[9]
- zastupnik može poduzimati pravne i nepravne radnje ako su one akcesorne[10]

---

[8] J.P.Wiswald, Les agences de voyages, Loussanne, 1964. str.179.

[9] M.Nestorowicz, Les contrats touristiques, Torun, 1974, str.194.

[10] G.Mireballi, Dei singoli contratti, Torino, 1968, str.569.

2.3.1. Sklapanje ugovora

Posrednički ugovor o putovanju sklopljen je kad su se stekli nalog i njegov prihvat, kad su se strane sporazumjele koji ugovor treba zaključiti posrednik putovanja u ime i za račun putnika i pod kojim uvjetima. Sva ostala pitanja vezana za sklapanje ugovora treba usuglašavati s općim propisima ugovornog prava (čl. 26-46. ZOO-a), propisima posvećenim zastupanju (čl. 85. st. 3. ZOO-a) i ugovorom o nalogu (osobito čl. 750 ZOO-a)

Po zakonu posrednik putovanja je obvezan i potvrdu. Ako posrednik ne izda potvrdu ili ako izdana potvrda sadrži netočne podatke, snosit će odgovornost za štetu koju pretrpi putnik (č. 861. st. 2. u vezi s čl. 884 ZOO-a). Izdana potvrda ne oduzima posredničkom ugovoru svojstvo konsenzualnog ugovora već ona služi za lakše dokazivanje i predstavlja instrument kojim nalogoprimac polaže račun nalogodavcu (čl.754. ZOO-a). Istodobno posrednik predaje putniku i dokumente koji služe za realizaciju pribavljenih usluga (putne karte, turistička uputnica i sl.). Kad posrednik izdaje potvrdu o putovanju ona osim podataka propisanih zakonom sadržava i oznaku (tvrtku) posrednika putovanja, kao i konstataciju da on istupa u svojstvu posrednika. Ako posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači da djeluje kao zastupnik, smatrat će se da je posrednik zapravo organizator putovanja te će se zbog tog propusta smatrati da je preuzeo obveze i odgovornost organizatora putovanja.

2.3.2. Prava i obveze ugovornih strana

Sklapanjem posredničkog ugovora o putovanju izmedu putnika i putničke agencije zasniva se odnos iz kojega proizlaze međusobna prava i obveze. Od posebnog značenja je obveza putničke agencije oko poduzimanja pravnih poslova u ime i za račun putnika, čijim se obavljanjem ostvaruje cilj ugovora. Kod posredničkog ugovora o putovanju važno je razlikovati pravne učinke ugovora između putnika i putničke agencije (unutrašnji odnos) koji nastaje u momentu sklapanja ugovora, od učinaka koji nastaju između putnika i davatelja usluga (vanjski odnos) a koji su posljedica ispunjenja ugovora.

Osnovne obveze posrednika putovanja:

- skrbiti o pravima i interesima putnika,
- obveza ispunjenja pravnog posla,
- obveza polaganja računa.

Osnovne obveze putnika:

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

2.3.3. Odgovornost posrednika putovanja

Pitanje odgovornosti posrednika putovanja postavlja se u situaciji neispunjenja ili nepravilnog ispunjenja obveza preuzetih prema putniku. Bez obzira na kompleksnost usluga koje putnik traži, posrednik putovanja će uvijek odgovarati za nesavjesnu provedbu prihvaćenog naloga. Pri tome će se njegova pažnja strože cijeniti jer je on plaćeni specijalist koji dobro poznaje branšu i od kojega se može očekivati da će se pri ispunjenju naloga skrbiti o interesima putnika kao savjesni profesionalac. Posrednik putovanja dužan je brižljivo informirati putnika a obavijesti moraju biti ozbiljne i sigurne. Do pogrešnih informacija može doći ukoliko nisu crpljene iz „sigurnih izvora“ već su dane „otprilike ili napamet“. Rezultat je šteta koju trpi putnik zbog netočne informacije koju mu je dao posrednik putovanja. Posrednik će biti odgovoran svaki put kad njegovom krivnjom ne bude ispunjen nalog ili se u njegovu ispunjenju ne bude pridržavalo primljenih uputa. Obveza posrednika će prestati ako nastupe okolnosti za koje on nije kriv. U toj situaciji putnik neće moći tražiti naknadu štete, ali će moći povratiti eventualne iznose predane radi obavljanja ili sklapanja pravnog posla.

Ako je posrednik putovanja provedbu naloga povjerio nekoj drugoj osobi njegova će se odgovornost razlikovati prema tome je li supstitucija bila dopuštena ili nije. U prvom slučaju, supstituirani posrednik putovanja odgovoran je za štetu koju pretrpi putnik samo onda ako je propustio pažnju pri izboru supstituta. U drugom slučaju, bit će odgovoran za supstitut, kao da je on sam poduzimao radnje. Odgovornost za štetu koju pretrpi putnik ili davalac usluge pada na strane prema sadržaju ugovora koji ih veze[11].

[11] Iz zaključenog ugovora o prijevozu putnika brodar će odgovarati za povrede putnika, krađu njegove prtljage, putnik za neplaćenu vozarinu ili nepravovremeni otkaz ugovora, odnosno hotelijer za ukradene stvari iz hotelske sobe i sl. U tom smislu A.G.Dorinstadt u svojoj presudi navodi: „Prigodom sklapanja ugovora o najmu preko putničke agencije, ako je putnik odstupio od zaključenog ugovora, ne pripadaju putničkoj agenciji zahtjevi za naknadu štete, već iznajmljivaču.“

Kada je posrednik putovanja pri sklapanju posla učinio „loš izbor“ tj. ako je posrednik putovanja izabrao insolventnog i neosiguranog prijevoznika ili samo nedovoljno osiguranog prijevoznika odgovoran je za štetu koju trpi putnik. Ukoliko je posrednik odabrao prijevoznika dostojnog povjerenja i solventnog tj. ako je odabrao poznatog prijevoznika koji je upisan u trgovački registar i osiguran kod isto tako poznatoga trgovačkog društva, tada posrednik ne odgovara za štetu.

Prihvati li poduzetnik putovanja nalog putnika koji sadrži jasnu uputu u pogledu davaoca usluge čijim se uslugama želi koristiti, ne može biti odgovoran za „loš izbo“ davaoca usluge kod kojega je putnik pretrpio štetu. On je ispunio svoju obwezu pažnjom „dobrog posrednika putovanja“ ako je slijedio upute putnika i zaključio ugovor s označenim dvaocem usluga. Drugim riječima, kod takvog naloga izbor ne obavlja posrednik putovanja već sam putnik.

2.3.4. Prestanak ugovora

Do prestanka ugovora o posredovanju može doći uslije sljedećih događaja:

- Ispunjenjem
- Protekom vremena
- Otkazom jedne od strana
- Raskidom

2.3.5. Primjer ugovora

UGOVOR O POSREDOVANJU

Zaključen dana _____ u _____ između:

nalogodavca : preduzeća _____ iz _____ ,
s jedne strane, koje zastupa direktor _____ iz _____ ,

i

posrednika : preduzeća _____ iz _____ ,
s druge strane, koje zastupa direktor _____ iz _____ ,

na sledeći način:

Član 1.
Posrednik se obavezuje da dovede u vezu nalogodavca sa preduzećem _____
iz _____ u cilju zaključenja ugovora o _____
i to: _____
_____
_____
_____

Član 2.
Ugovarač posrednik se obavezuje da posredništvo obavi u roku od _____ dana nakon zaključenja i potpisa ovog ugovora, s tim što ako ne učini posredovanje iz člana 1. ovog ugovora, ugovor se ima raskinuti.

Član 3.
Posrednik se obavezuje da nalogodavca obaveštava o svim okolnostima koje su od značaja za izvršenje posredničkog posla.

Član 4.
Nalogodavac je dužan da posredniku isplati naknadu za ugovorene i izvršene poslove iz ovog ugovora a u visini od _____ dinara i da plati sve druge troškove koje je imao pri posredovanju.

Član 5.
Obe ugovorne strane su se saglasile da posrednik, koji je dobio nalog za posredovanje, ne može vršiti posredovanje za bilo koju drugu stranu.

Član 6.
Ugovarač posrednik odgovara za svaku štetu koju nalogodavac pretrpi, u slučaju da zaključeni ugovor bude poništen.

Član 7.
Nalogodavac se isto tako obavezuje da naknadu iz člana 4. ovog ugovora isplati posredniku u roku od _____ dana, po zaključenju ugovora o _____.

Član 8.
Ugovorne strane su se sporazumele da se ovaj ugovor može raskinuti samo putem pismenog otkaza, a sa otkaznim rokom od _____ dana.

Član 9.
Za sve što nije dogovoreno ovim ugovorom, primenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 10.
U slučaju spora, ugovorne strane ugovaraju nadležnost privrednog suda u _____ .

Član 11.
Ovaj ugovor je sačinjen u _____ primer___ od kojih svaka ugovorna strana zadržava po _____ primer___.

Za posrednika,
direktor,
_____

Za nalogodavca,
direktor,
_____

2.4. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnoga gosta jest ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu, njegovu klijentu, smještaj i njemu akcesorne ugostiteljske usluge za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini, i platiti ugovorenu proviziju. Ugovorne su strane ugostitelji i naručilac usluga.

- Pod ugostiteljem treba razumjeti, s obzirom na predmet ugovora, ne sve već samo one ugostitelje koji se bave pružanjem usluga smještaja i njemu akcesornih usluga u ugostiteljskom objektu za smještaj. U našem pravu to su ugostitelji koji pružaju usluge smještaja i njemu akcesorne usluge u hotelima, hotelskim naseljima, apart-hotelu, apartmanskom naselju, motelu, penzionu, kampu, prenoćištu, odmaralištu i sl.[12]
- Druga ugovorna strana je naručilac usluga, a to može biti samo osoba koja ovlašteno obavlja djelatnost pružanja usluga putničke agencije koja se sastoji od pribavljanja smještaja i drugih akcesornih ugostiteljskih usluga gostima, svojim klijentima.[13] Individualni gost je fizička osoba, klijent naručioca usluge koji njegovim „posredovanjem ugovara“ i koristi ugostiteljske usluge bez pogodnosti predviđenih za putnike u skupini.

2.4.1. Sklapanje ugovora

Sklapanju ugovora o hotelskim uslugama za individualne goste prethodi zahtjev za rezervaciju što ga upućuje naručitelja uslug. Zahtjev za rezervaciju ponuda je naručitelja usluge i obično sadrži naznake: o opsegu željenih ugostiteljskih usluga, vremenu početka i Zahtjev za rezervaciju može biti priopćen ugostitelju pismeno ili usmeno, ali svaki usmeno postavljeni zahtjev je dužan potvrditi ugostitelju pismenim putem. Potvrda rezervacije ugostitelja(prihvat ponude) mora biti u obliku pismenog dokumenta koji uz izričit poziv na zahtjev za rezervaciju naručitelja treba sadržavati i naznaku cijene zatrazenih ugostiteljskih usluga.trajanju usluga te adresu gosta (uzance 9.).

---

[12] Čl. 15. t. 1. i 2. Zakona o ugostileljskoj djelaunosti, NN 48/95

[13] Čl. 8. i 10. Zakona o turističkoj djelatnosti, NN 8/96

Potvrdu rezervacije obvezan je ugostitelj dati odmah, bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijama zahtjeva za rezervaciju, ali to samo kad mu dopusta u zahtjevu označeno vrijeme početka uporabe zatraženih ugostiteljskih usluga.

Ugovor je sklopljen kad naručitelj primi od ugostitelja potvrdu rezervacije. Zatraži li naručitelj u zahtjevu za rezervaciju da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama bit će zaključen tek kad ugostitelj primi od naručitelja pismeni prihvat ponudene cijene(uz. 63).

Kad ugostitelj zatraži plaćanje odredenog iznosa u obliku predujma, uplaćeni iznos omogućuje i olakšava ugostitelju ispunjenje obveze, a posredno je i prinuda nanučitelja da uredno ispuni svoje ugovorne obveze. Predujam se uračunava u cijenu pruženih usluga, ali ako naručitelj pravodobno ne otkaže rezervaciju, uplaćeni se predujam vraća. Ako pak naručitelj pravodobno ne otkaže naručene usluge, ugostitelj ima pravo iz predujma naplatiti naknadu štete. Uplaćeni iznos može imati i funkciju kapare, ali to naručitelj i ugostitelj trebaju izričito ugovoriti.

Ugostitelj bi mogao zatražiti od naručitelja i prethodnu isplatu cjelokupne vrijednosti zatraženih usluga.Ako ugostitelj ne zatraži od naručitelja ni djelomično ni potpuno plaćanje unaprijed, obvezuje se naručitelju da će primiti njegovu turističku uputnicu(voucher, vaučer). Turistička uputnica je isprava koju izdaje naručitelj i kojom se on obvezuje ugostitelju da će plaćati njegove usluge, pružene gostu-klijentu naručitelja.

2.4.2. Prava i obveze ugovaratelja

Obveze ugostitelja :

- obveza plaćanja provizije putničkoj agenciji,
- obveza davanja točnih obavijesti o statusu (o lokaciji i kategoriji ugostiteljskog objekta, posebno o vrsti i kvaliteti usluga koje treba pružiti gostu),
- obveza naplate istih cijena kao za izravne goste,
- obveza pružanja rezerviranih ugostiteljskih usluga prema uvjetima ugovora,
- obveza smještaja gostiju sukladno listi gostiju (rooming list)
- obveza odobravanja besplatnih usluga predstavnicima turističke agencije

Obveze agencije:

- obveza plaćanja cijene hotelskih usluga pruženih njezinim gostima,
- obveza postupanja prema ugostitelju u skladu s dopuštenom tržišnom utakmicom (bez izjava ili postupaka,
- nesklapanje više ugovora,
- obveza naknade štete zbog kasnog otkazivanja rezervacije, nedolaska gosta ili prijevremenog odlaska gosta,
- obveza postupanja prema ugostitelju/gostu u slučaju prigovora,
- obveza pribavljanja i omogućavanja individualnom gostu korištenja rezerviranih ugostiteljskih usluga u hotelu (objektu) ugostitelja,
- obveza dostavljanja ugostitelju liste gostiju (rooming list) na vrijeme i u potpunost

2.4.3. Prestanak ugovora

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta, kao i svaki obvezni ugovor, može prestati sporazumom strana, poništenjem i smrću ugovornika. Ti načini prestanka ugovora nisu utvrđeni Uzancama, međutim, prestanku ugovora do kojega dolazi uslijed jednostrane izjave volje strana Uzance posvećuju punu pažnju.

Uzance postavljaju opće pravilo da svaki otkaz ugovora mora biti priopćen pismenim putem.

Naručitelj može otkazati ugovor bez obveze obeštećenja ugostitelja ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluga(pravovremeni otkaz), pri čemu naručitelj ne treba obrazložiti svoj otkaz.

Otkaz je pravodoban kad se priopći ugostitelju:

- najkasnije do 17 sati uoči dana dolaska gosta, kad je ugovorena usluga najmanje do 2 dana;
- dva dana prije početka uporabe usluga, kad je ugovorena usluga najmanje od 3 do 7 dana;
- sedam dana prije početka uporabe usluga, kad je ugovoren smještaj duži od sedam dana ili je riječ o sezonskom objektu za smještaj gostiju u sezoni.

Svakako, pravovremeni otkaz obvezuje ugostitelja na vraćanje svih prethodno uplaćenih iznosa. Otkaz ugovora koji bi bio priopćen nakon proteka ugovorenih ili uobičajenih rokova obvezuje naručitelja na naknade štete(zakašnjeli otkaz). Obešteććnje može biti utvrđeno ugovorom i to u paušalnom iznosu.

Naručitelj je dužan nadoknaditi ugostitelju štetu i kada gost započne s korištenjem usluga, ali se njima koristi kraće od ugovorenog vremena(npr. gost ranije otputuje) ili kada za vrijeme trajanja ugovora ne koristi dio ugovorenih usluga. Naručitelj je tada dužan obeštetiti ugostitelja u roku od 15 dana od dana primitka ugovorenog zahtjeva.Svakako, naručitelj neće dugovati naknadu štete ako je do ranijeg odlaska gosta ili nekorištenja usluga došlo krivnjom ugostitelja. Zbog nepravodobnog otkaza ugovora, naručitelj duguje naknadu ugostitelju ako ugostitelj štetu zaista i pretrpi.

Posebnost je prestanka ugovora o hotelskim uslugama i u tome što pravo otkaza ima samo naručitelj, a ugostitelj ne može otkazati učinjenu rezervaciju ugostiteljskih usluga. Ako jedna od ugovornih strana, naručitelj ili ugostitelj, ne može ispuniti svoje obveze iz ugovora zbog nastupanja događaja koji imaju obilježja više sile[14], oslobađa se obveze i nije obvezna platiti naknadu štete drugoj ugovornoj strani.

[14] Viša sila je „nepredvidivi i nesavladivi događaji koji su izvan nadzora stranaka“ (čl. 22. Kodeksa).

2.5. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju

Ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju svaki je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje da će skupini gostiju, njegovim klijentima, pružiti ugostiteljske usluge pod posebnim uvjetima i tarifama. Osnovnu značajku takvom ugovoru o hotelskim uslugama daje predmet ugovora-ugostiteljske usluge koje se pružaju skupini gostiju.

Pod „grupom gostiju“ valja razumjeti najmanje 15 osoba koje imaju vodiča ili drugog predstavnika naručitelja koje putuju zajedno, tako da ih naručitelj i ugostitelj smatraju posebnom cjelinom. Posebni uvjeti i cijene usluge moraju biti utvrđene ugovorom. Posebne su cijene povoljnije od cijena usluga predviđenih za individualne goste. Posebni uvjeti odnose se na način i vrijeme plaćanja usluga, na vrstu, opseg i način pružanja ugostiteljskih usluga i sl.

2.5.1. Sklapanje ugovora

Zaključivanju agencijskog ugovora o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju prethodi zahtjev za rezervaciju koji naručitelj upućuje ugostiteiju. Iako ima više gostiju, najmanje 15, postavljeni zahtjev za rezervaciju sastoji se samo od jednog dokumenta koji treba sadržavati specificirane identične ugostiteljske usluge za sve goste uz naznaku vremena početka i prestanka njihova koristenja.[15] Ugovor je neformalan i zaključen je kada naručitelj primi od ugostitelja prihvat rezervacije. Prihvat rezervacije ili potvrdu rezervacije ugostitelji treba dati za sve goste u jednom dokumentu u kojem je naznačio za sve istovjetne usluge i njihovu jedinstvenu cijenu. Svakako, jedinstvena cijena je niža od zbroja cijena istih usluga kada bi se pružale individualnim gostima, a ovisi o broju gostiju u skupini. Jednom ugovorenu i utvrđenu jedinstvenu cijenu ugostitelj ne može više mijenjati sve i kad bi u međuvremenu došlo do promjene cijena pojedinih usluga, a ne može zahtijevati od naručitelja ni bilo kakvo dodatno plaćanje.

2.5.2. Prava i obveze suugovaratelja

[15] Naručitelj obično upućuje turističku uputnicu (voucher) u kojo naznačuje vrstu, opseg i vrijeme usluga, a k tome i broj osoba koje će se tim uslugama koristit (npr. penzion za 20 osoba od 1. do 15. lipnja 1999).

Obveze ugostitelja :

Osnovna je obveza ugostitelja da pruži skupini gostiju, klijentima naručitelja, rezervirane ugostiteljske usluge prema uvjetima ugovora. Ako na dan dolaska skupine gostiju ugostitelj svojom krivnjom nije u stanju pružiti ugovorene usluge(„overbooking“), postaje naručiteljev dužnik naknade štete. Međutim, ugostitelj može pri prispjelu skupinu gostiju smjestiti u najbliži ugostiteljski objekt iste ili više kategorije koji se nalazi na istoj lokaciji. Svakako, ugostitelj je tada dužan sve članove skupine smjestiti u isti ugostiteljski objekt. K tome, o zamjeni je dužan unaprijed obavijestiti naručitelja koji prati skupinu od najmanje 15 osoba. Uzance sadrže i pravila kojima se preporučuje ugostitelju da odobri besplatan boravak predstavniku naručitelja, a ako se skupina sastoji od 30 i više osoba, ugostitelj može odobriti boravak i još jednom predstavniku naručitelja. Uzance sadrže i pravila koja daju mogućnost gostu, naručitelju i ugostitelju da mirnim putem otklone međusobne sporove. Tako predstavnik naručitelja ili gost koji nije zadovoljan uslugama ugostitelja, još za vrijeme boravka(gosta) u ugostiteljskom objektu može uputiti ugostitelju prigovor. Prigovor na usluge može uslijediti i naknadno, nakon što je gost otputovao i može biti uručen ne ugostitelju već naručitelju u njegovu sjedištu. Uz prigovor naručitelj je obvezan dostaviti ugostitelju prijedlog nagodbe koja bi se mogla postići ili pak prijedlog za vođenje i rješenje spora.

Obveze naručitelja:

Prema agencijskom ugovoru o hotelskim uslugama za račun skupine gostiju, naručitelj je obvezan dostaviti ugostitelju listu gostiju („roominglist“ koja sadrži popis i raspored gostiju po sobama po mogućnosti u skladu s njihovim željama) najmanje 14 dana, a za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone najmanje 7 dana, prije dana određenog za dolazak gostiju. Bude li u nekom konkretnom poslu unutar tih rokova naručitelj zatražio, a hotelijer potvrdio rezervaciju, naručitelj je dužan dostaviti listu gostiju ne unutar tih rokova, jer toliko vremena nema, već odmah, bez odlaganja(uz. 80). Povrijedi li naručitelj obvezu i ne uputi pravodobno listu gostiju, snosit će punu odgovornost za štetu. Naručitelj je obvezan platiti ugostitelju ugovorenu cijenu za usluge pružene upućenoj skupini gostiju. Način i vrijeme plaćanja cijene obično su posebno utvrđeni ugovorom. Ugovorene cijene neće priopćiti gostu ni ugostitelj ni naručitelj. Kad se radi o skupini gostiju, oni nikada ne plaćaju pružene ugostiteljske usluge izravno ugostitelju, nego to uvijek čini naručitelj, ali cijene koje naručitelj naplaćuje od gostiju ne smiju biti veće od cijena utvrđenih u potvrdi rezervacije ugostitelja.

2.5.3. Prestanak ugovora

Ugovor o hotelskim uslugama za račun gostiju u skupini može prestati i otkazom. Naručitelj može otkazati ugovora da nije obvezan obeštetiti ugostitelja, ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluga(pravodobni otkaz). Ako rok nije posebno ugovoren, da bi otkaz bio pravodoban po uzancama, naručitelj ga treba priopćiti ugostitelju:

- za otkaz cijele skupine, 30 dana prije početka uporabe usluga, a iznimno 15 dana za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone;
- za otkaz do 50% gostiju ugovorene skupine, 21 dan prije početka uporabe usluga, a iznimno 10 dana za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone;
- za otkaz do 25% gostiju ugovorene skupine 14 dana prije početka uporabe usluga.

Zbog potpunog ili djelomičnog otkaza rezerviranih usluga koji bi bio priopćen nakon proteka tih rokova, naručitelj duguje ugostitelju naknadu štete(zakašnjeli otkaz). Ista obveza za naknadu štete nastat će za naručitelja kad svi gosti iz skupine ili dio njih ne dođu ili zakasne u dolasku, a rezervirane usluge nisu bile ili su otkazane sa zakašnjenjem. Visina dugovane naknade štete može biti utvrđena paušalno za svakoga gosta za kojega je ugovor otkazan. Kad takav ugovor nije postignut, po Uzancama ugostitelj ima pravo na naknadu štete u visini 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, a ako je ugostitelj obavijest o otkazu primio tri dana(72 sata) ili manje prije početka uporabe usluga, u iznosu od 3/4 cijene ugovorenih usluga.

Ako se desi da gost ili dio gostiju neopravdano, bez krivnje ugostitelja, napusti ugostiteljski objekt prije isteka ugovorenog roka za uporabu usluga, naručitelj duguje ugostitelju naknadu štete u visini 3/4 iznosa ugovorene cijene neiskorištenih usluga(uz. 85). Rezervira li naručitelj ugostiteljske usluge za skupinu gostiju koja bi mogla zauzeti više od 30% ukupnog kapaciteta soba u ugostiteljskom objektu, ugostitelj može u roku od 60 do 30 dana prije početka uporabe usluga pismeno obavijestiti naručitelja o svojoj nakani da raspolaže sobama za koje mu nije jamčio plaćanje. Ako naručitelj da ugostitelju jamstvo za plaćanje rezerviranih soba, isključeno je pravo ugostitelja na otkaz. To je jedini slučaj kad ugostitelj, ali uvjetno, može otkazati agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

2.6. Ugovor o alotmanu

Ugovor o alotmanu je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje tjekom određenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određen broj kreveta u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i plati joj određenu proviziju. Putnička agencija se obavezuje ugostitelju da će nastojati popuniti njegove kapacitete, odnosno obavijestiti ga u određenim rokovima da to ne može učiniti te da će platiti ugovorenu cijenu za pružene usluge. Ako drugačije nije ugovoreno, u našem pravu smatra se da su ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje za jednu godinu.[16]

Ugovor o alotmanu sklapa se u svrhu ostvarenja ugovora o organiziranju putovanja te s njime čini par. Njime putnička agencija osigurava smještaj za svoje klijente sudionike organiziranog putovanja. Radi toga možemo kazati da je ugovor o alotmanu u funkciji ugovora o organiziranju putovanja.

2.6.1. Sklapanje ugovora

Suugovaratelji ugovora o alotmanu su putnička agencija i hotelijer. Ugovor se sklapa na obrascu putničke agencije ili ugostitelja, a može se sklopiti i na drugi način u pisanom obliku. Ako agencija ili ugostitelj imaju opće uvjete poslovanja koji nisu sadržani u obrascu ugovora, a ugovor se na njih ne poziva, takvi su uvjeti poslovanja sastavnim dijelom ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili dostavljeni drugoj strani.

Iako su ugovorne strane agencija i ugostitelj(hotelijer), ugostitelj ugovorene usluge ne pruža agenciji, nego upućenom gostu. Gost je korisnik usluge i ima položaj osobe ovlaštene primiti ispunjenje ugovornih usluga smještaja, prehrane i sl. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije(čl. 890, st. 2. ZOO-a).

---

[16] Ugovor o alotmanu mora biti sklopljen u pisanom obliku (čl.886. ZOO-a), što znači da nedostatak pisanog oblika čini ugovor ništetnim. Kako stranke po pravilu nemaju sjedište u istome mjestu, pogotovo ne u međunarodnom ugovoru, to se ugovor smatra sklopljenim tek kada hotelijer prihvati upućeni zahtjev. Prihvat mora biti u obliku pisanog dokumenta, mora se izričito odnositi na primljeni zahtjev, a mora sadržavati i cijene naručenih usluga. Redovito se ugovor o alotmanu sklapa na obrascu putničke agencije ili hotelijera (uzanca 95. str.1).

Prije sklapanja ugovora strane medusobno korespondiraju, šalju prospekte, razmjenjuju se obavijesti o hotelu, kategoriji, kapacitetu, vrsti i kakvoći usluga, cijenama i sl. U tom stadiju pregovaranja obje strane trebaju biti oprezne i izričito naglasiti da se radi o upitu, a ne ponudi, odnosno odgovoru ili informaciji na upit, a ne o prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen.

Ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora. Ako je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti putničku agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme početka izvršavanja ugovora neće biti u skladu s opisom. Ugostitelj je dužan osobama koje mu pošalje putnička agencija pružati usluge navedene u turističkoj uputnici u skladu s ugovorom o alotmanu. Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružati u granicama raspoloživih kapaciteta.

2.6.2. Obveze suugovaratelja

Obveze putničke agencije:

- pridržavanje ugovorenih cijena(čl. 888. ZOO-a);
- izvješćivanje hotelijera(čl. 887. ZOO-a);
- plaćanje ugostiteljskih usluga(čl 889. ZOO-a);
- izdavanje turističke uputnice(vaučera);
- nastojati popuniti angažirane kapacitete hotelijera.

Obveze ugostitelja:

- stavljanja na raspolaganje ugovorenih smještajnih kapaciteta(čl. 891. ZOO-a);
- obveza jednakog postupanja s gostima u davanju usluga(čl. 892. ZOO-a);
- pridržavanja cijena(čl. 893. Zoo-a);
- plaćanja provizije(naknade, čl. 894, zoo-a);
- obavještavanje putničke agencije o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora.

Nije li ugovorena cijena bez provizije ugostitelj je dužan putničkoj agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren na temelju ugovora o alotmanu. Provizija se određuje u određenom postotku od cijene pruženih usluga (linearna provizija), a može se odrediti u različitim postocima, ovisno o upotrebi angažiranih kapaciteta (stimulativna provizija). Ugovorom o alotmanu utvrduju se rokovi za obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta. Ako ugovorom nije drukčije određeno, ovisno o navikama pojedinoga turističkog područja, putnička agencija je dužna najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alotmanu obavijestiti ugostitelja o tijeku popune angažiranih kapaciteta. Ugostitelj ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih putnička agencija nije odustala u roku i za koji nije poslali obavijest o korištenju odnosno listu gostiju. Putnička agencija može se koristiti kapacitetima za koje pošalje obavijest o korištenju nakon određenog roka, sa mo ako se ugostitelj s time složi.

2.6.3. Prestanak ugovora

Odnos ugostitelja i agencije koji proizlazi iz ugovora o alotmanu je dugotrajan[17] pa je zbog te specifičnosti njihova odnosa prestanak ugovornih odnosa osim raskida i otkaza predviđen izniman institut odustanka. Mogućnost odustanka nije predviđena za oba ugovorna partnera („ugostitelj preuzima konačnu i neopozivu obvezu...“), već je predviđena kao pravo putničke agencije. Odustanak od ugovora o alotmanu može biti:

- privremen

Privremenim odustankom ne raskida se ugovor o alotmanu, već putnička agencija samo izvješćuje hotelijera da u određenom razdoblju neće koristiti ugovorene kapacitete, čime pruža mogućnost hotelijeru da u tom razdoblju slobodno raspolaže kapacitetima koji su bili predmet ugovora. Protekom određenog razdoblja putnička agencija ponovo stječe pravo u ugovorenom ili uobičajenom roku popunjavati djelomice ili u cjelini ugovorene kapacitete, odnosno ponovno izjaviti da privremeno ili trajno odustaje od ugovora.

[17] Gorenc, V., Trgovačko pravo-ugovori, o.c., str.42.

Privremeni odustanak ne stvara putničkoj agenciji obvezu naknade štete ugostitelju jedino ako pravodobno izvijesti hotelijera o privremenom odustanku od korištenja njegovih kapaciteta. Rok obavijesti o privremenom odustanku određuje se ugovorom, a nema li o tome ugovorne odredbe, rok se utvrđuje na temelju poslovnih običaja (čl. 895, str. 2. i 3. Zoo-a).

- konačan

Konačan odustanak je takav kojim agencija izvješćuje ugostitelja u ugovorenom roku(dakle, mora biti predviđen ugovorom) da u cijelosti odustaje od ugovora(čl. 895 st. 4. ZOO-a). Pravna posljedica pravodobno izjavljene volje za konačnim odustankom sastoji se u tome da agencija nije obvezna naknaditi štetu koju zbog odustanka pretrpi ugostitelj, niti je agencija obvezna obrazložiti razloge odustanka(npr. nije obvezna dokazivati da to čini zbog više sile, promijenjenih okolnosti, subjektivne nemogućnosti ispunjena ugovora sl.).

Inačica ovoga ugovora je **ugovor o alotmanu s "jamstvom punjenja"**. Radi se o ugovoru prema kojem agencija hotelu ne može otkazati ugovor niti djelomice niti u cjelini. Ako ležaj ostane neiskorišten, agencija je to dužna platiti hotelijeru po danu. U praksi se uobičajio iznos 50 – 75 % od vrijednosti neiskorištenih usluga.

2.7. Ugovor o zakupu

Ugovorom o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta obvezuje se ugostitelj staviti putničkoj agenciji na duže vrijeme na uporabu određeni ugostiteljski objekt (u cjelini ili djelomično) s osobljem, radi smještaja i pružanja drugih ugostiteljskih usluga s klijentima agencije, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu(zakupninu, najamninu).

Predmet ugovora nije samo „goli“ objekt (hotel, motel, kamp, turističko naselje i sl.) nego i cjelokupni inventar i oprema s osobljem ugostitelja koje pruža usluge gostima, klijentima agencije, a pod nadzorom i prema uputama putničke agencije. Radi preuzimanja vođenja posla, putnička agencija u zakupljeni hotel šalje određeni broj vlastitog osoblja, koje zajedno s osobljem ugostitelja obavlja hotelske usluge u skladu s ugovorom.

Hotelijer stavlja objekt na uporabu putničkoj agenciji pa makar i sve osoblje hotelijera ostaje u obavljanju i pružanju hotelskih usluga, sav rizik u svezi s gubitkom u poslovanju objekta ne snosi hotelijer, nego putnička agencija. Agencija snosi rizik zbog slabog punjenja, ali stječe i svu dobit od dobrog punjenja objekta. Korisnicima usluga(gostima) usluge pruža putnička agencija i pravni odnosi koji se stvaraju korištenjem ugostiteljskog objekta odnosi su izmedu putničke agencije i njezina klijenta, gosta hotela.

Po svojim obilježjima ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta je neimenovani ugovor, jer ga zakonodavstvo izričito ne ureduje, konsenzualan, jer je za njegovu valjanost dovoljan sporazum ugovornih strana o bitnim sastojcima, dvostrano obvezan, naplatan i formalan jer se sklapa u pisanom obliku.[18]

Obveze hotelijera

Glavna obveza je pružiti zakupljeni objekt na uporabu putničkoj agenciji u ispravnom stanju. Objekt je u ispravnom stanju ako odgovara stanju utvrđenom u ugovoru, a ako takve odredbe ne bi bilo, objekt mora biti u takvu stanju da se u njemu može pružati hotelska usluga. Hotelijer odgovara za materijalne nedostatke zakupljenog objekta koji smetaju njegovoj ugovorenoj ili redovitoj uporabi. Hotelijer odgovara i za pravne nedostatke.

[18] D. Čulić, cit. op. str. 104. I. Antunac, Ugovor između putničke agencije i hotela o pružanju turističkih usluga, Turizam, br. 12/1965, str. 5.

Obveze putničke agencije

Glavna je obveza putničke agencije platiti naknadu hotelijeru za zakupljeni objekt, bez obzira na iskorištenost zakupljenog objekta. Obveza je putničke agencije zakupljeni objekt koristiti onako kako je određeno ugovorom. Zbog štete koja može nastati na objektu odgovara agencija bez obzira na to je li šteta nastala zbog osoba koje rade po njezinu nalogu (osoblje agencije i osoblje hotelijera) ili zbog korisnika usluga(gostiju) kojima je agencija omogućila korištenje objekta. Zbog povećanoga korištenja ugostiteljskog objekta agencija preuzima obvezu održavanja objekta u ispravnom stanju, što podrazumijeva obavljanje potrebnih popravaka. Kako je kod ugovora o zakupu zakupodavatelj obvezan održavati stvar u ispravnom stanju(čl. 570. st. 1. ZOO-a), to predstavlja tu obvezu agencije koja taj ugovor odvaja od klasičnog ugovora o zakupu.[19] Kako hotelijer ostaje vlasnik objekta, obveza putničke agencije je čuvati ga, i nakon prestanka ugovora vratiti neoštećenog, pri čemu agencija ne odgovara za istrošenost objekta koja nastaje njegovom redovitom uporabom, kao ni za oštećenja koja potječu od dotrajalosti objekta.

[19] Obveza kojom bi hotelijer preuzeo održavanje objekta u ispravnom stanju za trajanja ugovora o zakupu ugostiteljskog objekta ne bi ugovorni odnos sam po sebi činila običnim zakupom, ali bi mu svakako oduzela jedan od čimbenika samosvojnosti.

3. ZAKLJUČAK

Kroz ovaj završni rad obrađen je ugovor o djelu ali kroz svoje posebne oblike kao što su ugovor o organiziranju putovanja, posrednički ugovor o putovanju, agencijski ugovor o hotelskim uslugama , ugovor o alotmanu i ugovor o zakupu. Nagli razvoj turističke privrede jednostavno je zahtjevao praćenje odgovarajućim pravnim okvirom tj. ugovorima koji su vezani za pružanja turističkih usluga. Na taj način je došlo do razvoja ovih ugovora i zakona koji se nadopunjuju posebnim uzancama u ugostiteljstvu.

Ugovor o djelu se vrlo često zaključuje. On mnogima služi kao pravni instrument za iskorištavanje radne snage i stručne sposobnosti drugih, u cilju postizanja određenog rezultata, odnosno izrade određenih predmeta koji su im svakodnevno potrebni, a iz nekog razloga nisu u stanju ih izraditi.

Kod njega se radi o ugovoru građanskog, obveznog prava temeljem kojeg izvođač radi za naručitelja samostalno i neovisno o naručitelju djela, radi za svoj račun i na svoj rizik, radi u korisnom radnom vremenu pri čemu može raditi osobno ili može posao povjeriti i trećoj osobi. Pri tom je ugovor o djelu jedini dokument koji uređuje odnos između naručitelja i izvršitelja određenog posla. Po završetku dogovorenog posla i ispunjenju ugovorenih obveza naručitelj i izvršitelj nemaju daljnjih međusobnih obveza.

Ugovor o organiziranom putovanju je svaki ugovor kojim se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane, a putnik se obvezuje platiti organizatoru putovanja neku ukupnu (paušalnu) cijenu.

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

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnoga gosta jest ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu, njegovu klijentu, smještaj i njemu akcesorne ugostiteljske usluge.

Ugovor o hotelskim uslugama svaki je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje da će skupini gostiju, njegovim klijentima, pružiti ugostiteljske usluge.

Ugovor o alotmanu je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje tjekom određenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određen broj kreveta u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i plati joj određenu proviziju.

Ugovorom o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta obvezuje se ugostitelj staviti putničkoj agenciji na duže vrijeme na uporabu određeni ugostiteljski objekt, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu(zakupninu, najamninu).

LITERATURA

- **Knjige i časopisi**

1. Gorenc, V. (1998): Zakon o obveznim odnosima s komentarom, Zagreb.
2. Gorenc, V. (2005): Trgovačko pravo-ugovori, Školska knjiga, Zagreb.

- **Zakoni**

3. Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 78/15, 35/05,41/08 i 125/11)
4. Zakon o turističkoj djelatnosti (Narodne novine 8/96)
5. Zakon o ugostileljskoj djelaunosti (Narodne novine 48/95)

- **Digitalni izvori**

6. https://hr.wikipedia.org/wiki/Ugovor
7. Koja je razlika između ugovora o radu i ugovora o djelu, http://infos.hok.hr, 16.06.2015.
8. Ugovor o djelu, http://www.radno-pravo.hr, 16.06.2015

SAŽETAK

Ugovor o organiziranju putovanja sklapa putnik s agencijom koja organizira putovanja. Putnička agencija kao organizator turističkog putovanja prodaje klijentu aranžman kao cjelinu "paket" i putnik kupuje sve usluge sadržane u tom "paketu". Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti agencija je dužna putniku predati program putovanja ili katalog, koji sadržavaju specificirane usluge iz tog aranžmana. Ako se putnik odlučio za putovanje, pri sklapanju ugovora mora dobiti potvrdu o putovanju, usto putnik potpisuje i "prijavu za putovanje". Ako ima traženih slobodnih mjesta, agencija potvrđuje prijavu i o tome obavještava klijenta i posrednika putovanja. Ako je ugovor sklopljen između agencije i klijenta, agencija je dužna izdati putniku "potvrdu o putovanju". Ta potvrda zapravo je dokaz o tome da je ugovor zaključen. Agencija odgovara za štetu koju bi pretrpio putnik zbog neizdavanja ili netočnosti podataka u potvrdi o putovanju. Ugovorom se određuju prava i obveze ugovorenih strana.

Posrednički ugovor o putovanju ugovor je kojim se putnička agencija obvezuje pribaviti putniku, za određenu cijenu u njegovo ime i za njegov račun, organizirano putovanje, ili jednu ili više odvojenih usluga koje omogućavaju ostvarenje određenog putovanja ili boravka. Ovaj se ugovor smatra sklopljenim kada su se obje strane suglasile o bitnim elementima ugovora u ime i za račun putnika uz navedene uvjete u ugovoru. Dakle, posrednik zaključuje pravne poslove – dobavljanje usluga u ime i za račun klijenta. To je razlog za izbor kvalitetnog davatelja usluge. Ako je posrednik preuzeo obvezu sklapanja ugovora o organizaciji putovanja, mora o tome izdati potvrdu. U potvrdi je vidljiva usluga i plaćeni iznos. I kod ovog ugovora putnik je dužan pružiti agenciji sve točne podatke, kako bi ona za njega osigurala potrebnu dokumentaciju i uvjete propisane zakonom. Putnik obično pri sklapanju ovog ugovora posredniku daje avans, koji agencija uplaćuje davatelju usluge ako to traži u ime potvrđivanja rezervacije za njezina klijenta.

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama (ugovor o rezervaciji) – ugovor je kojim se hotelijer obvezuje na zahtjev putničke agencije, a za njezine klijente na osnovi cjenika hotelskih usluga rezervirati određeni traženi kapacitet smještaja te usluge prehrane i točenja pića i ostale usluge. Agencijskim ugovorom hotelijer se obvezuje rezervirane usluge pružiti određenoj skupini ili pojedincu u točno određeno vrijeme (od – do). Kad agencija primi potvrdu hotela o rezervaciji, tek tada izdaje turističku uputnicu (vaučer) klijentu i upućuje ga

u hotel. Agencija je dužna platiti hotelijeru samo one usluge koje su navedene u vaučeru. Prema ovom ugovoru hotelijer se obvezuje da će se pridržavati cijena utvrđenih cjenikom i odobrava agenciji posredničku proviziju. Ugovorom se posebno tretiraju gosti individualci i skupine gostiju. U praksi se ovaj ugovor često naziva "ugovor na temelju zatražene i potvrđene rezervacije", iako posebne uzance rabe naziv "agencijski ugovor o hotelskim uslugama".

Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu) – najčešći je ugovor koji se rabi u poslovanju između putničkih agencija i hotelijera. Ovim ugovorom hotel se obvezuje određeni dio svog kapaciteta (postelja, odnosno soba) u određenom vremenu i uz utvrđenu cijenu i ostale uvjete staviti agenciji na raspolaganje. S druge strane, agencija se obvezuje pokušati popuniti ugovorene kapacitete i za pružene usluge platiti ugovorenu cijenu. Ovaj ugovor obično se potpisuje na jednu godinu, a u pravilu ga sklapaju velike agencije, i to za veći broj skupina koje kontinuirano šalju hotelijeru. Ugovorom je predviđena i provizija koju hotel priznaje agenciji na ugovorene cijene. Ugovor o alotmanu strogo je formalan i mora biti sklopljen u pismenom obliku.

Ugovor o zakupu – njime se ugostitelj obvezuje staviti putničkoj agenciji na duže vrijeme uporabu određeni ugostiteljski objekt (u cjelini ili djelomično) s osobljem, radi smještaja i pružanja drugih ugostiteljskih usluga s klijentima agencije, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu(zakupninu, najamninu). Po svojim obilježjima ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta je neimenovani ugovor, jer ga zakonodavstvo izričito ne ureduje, konsenzualan, jer je za njegovu valjanost dovoljan sporazum ugovornih strana o bitnim sastojcima, dvostrano obvezan, naplatan i formalan jer se sklapa u pisanom obliku.

SUMMARY

The contract on organized tours *make the traveler with the agency organizing the trip. Travel agency as the organizer of tourist travel sales client arrangement as a whole "package" and the traveler buys all services contained in the "package". According to the Law on Tourism agency shall submit passenger travel program or directory containing the specified services from this arrangement. If the traveler decided to travel, at the conclusion of the contract must receive confirmation of the trip, besides passenger and signed "Application for a trip." If you have the required vacancies, the agency confirms the application and notify the client and agent. If the contract concluded between the agency and the client, the agency shall issue a passenger "certificate of travel". This confirmation is actually evidence that the contract was concluded. The Agency is responsible for the damage that they suffered due to non-issuance of a passenger or wrong data in the confirmation of travel. The contract defines the rights and obligations of parties.*

Intermediary travel contract agreement *is that the travel agency is required to provide the passenger, for a price in his name and on his behalf, organized trip, or one or more separate services that enable the realization of a particular trip or stay. This contract is considered concluded when both sides agreed on the essential elements of the contract in the name and on behalf of passengers with these requirements in the contract. Thus, the broker concludes legal business - supplying services on behalf of a client. This is the reason for the choice of a quality service provider. If the broker has undertaken to the conclusion of the travel organization must issue receipts. The certificate is visible service and the amount paid. And with this agreement the customer is required to provide the agency with all the correct information, in order to ensure for him the necessary documents and conditions prescribed by law. The passenger usually at the conclusion of this contract intermediary gives an advance, which the agency pays the service provider, if required in the name of the booking confirmation for her client.*

The agency contract for hotel services (contract of booking) *- objection is that the hotel owner agrees to the request of the travel agency, for its customers based on the price of hotel services book certain required capacity and food services and pouring drinks and other services. Agency agreement hotelier is obliged to provide the services reserved to a specific*

group or individual at a scheduled time (from - to). When the agency receives confirmation Hotel Reservation, only then issue tourist referral (voucher) to the client and sent to the hotel. The Agency must pay the hotelier only those services that are listed in the voucher. According to this agreement the hotel agrees to abide by the prices fixed tariff and approved by the Agency brokerage commission. The contract is a special treat guests individuals and groups. In practice, this agreement is often called a "contract on the basis of requested and confirmed reservations", although specific usages use of the term "agency contract for hotel services".

The contract for the employment of catering facilities (allotment contract) *- the most common is a contract that is used in business between travel agencies and hoteliers. With this agreement, the hotel undertakes certain part of their capacity (beds or rooms) in a given time and with a fixed price and the other conditions to put at the disposal of the agency. On the other hand, the agency is required to try to fill the contracted capacities and the services rendered to pay the agreed price. This contract is usually signed for one year, but generally it concluded a large agency, and to the growing number of groups that continuously sending hotelier. The contract stipulates the commission fee for hotel recognized agency at the agreed price. Allotment contract is strictly formal and must be made in writing.*

The lease agreement *- it is restaurateur agrees to put a travel agency for a long time the use of a particular restaurant (in whole or in part) by the staff, in order to provide accommodation and other hospitality services to customers agency, a travel agency is obligated to pay the agreed fee (lease, rent). By its nature, a lease contract catering facility is an unnamed contract, because the legislation does not explicitly regulate, consensual, because of its validity sufficient agreement of the parties on the essential ingredients, two-sided mandatory, financially and formal as it is concluded in writing.*