ZAŠTITA HOTELIJERA KOD UGOVORA O ALOTMANU

Divić, Zdravka

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:124:118739

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

ZAŠTITA HOTELIJERA KOD UGOVORA O ALOTMANU

Mentor:

dr.sc. Ivo Mravičić

Studentica:

Zdravka Divić

Split, srpanj, 2016.

SADRŽAJ

1. UVOD 1

1.1. Problem i cilj istraživanja 1

1.2. Izvori podataka korišteni u istraživanju 1

1.3. Struktura rada 1

2. POJAM UGOVORA I IME 2

3. PRAVNA NARAV 3

4. UGOVORNE STRANE I PREDMET UGOVORA 3

5. OBVEZE SUUGOVARATELJA 5

5.1. Obveze putničke agencije 5

5.1.1. Obveza izvješćivanja ugostitelja 6

5.1.2. Obveza pridržavanja ugovornih cijena 9

5.1.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga 9

5.1.4. Vaučer 12

5.2. Obveze ugostitelja 14

5.2.1. Obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata 14

5.2.2. Obveza jednakog postupanja 15

5.2.3. Obveza ugostitelja ne mijenjati cijene usluga 15

5.2.4. Obveza plaćanja provizije 16

5.2.5. Obveza izvješćivanja putničke agencije o promjenama 17

5.2.6. Obveza pružanja ugovorene kakvoće 18

6. POLOŽAJ GOSTA PRI UGOVORU O ALOTMANU 18

7. PRAVO PUTNIČKE AGENCIJE NA ODUSTANAK OD UGOVORA 19

7.1. Jednostrano pravo putničke agencije 19

7.2. Privremeni odustanak od korištenja hotelijerskih kapaciteta 19

7.3. Konačan odustanak od ugovora 19

8. UGOVOR O ALOTMANU S JAMSTVOM PUNJENJA 20

9. PRAVNA ZAŠTITA HOTELIJERA 20

10. ZAKLJUČAK 22

LITERATURA 23

PRILOZI 23

1. UVOD

1.1. Problem i cilj istraživanja

U završnom radu Zaštita hotelijera kod ugovora o alotmanu, koji se smatra jednim od značajnijih ugovora u odnosima između putničke agencije i pružatelja usluga, hotelijera, pobliže će se upoznati s pojmom i karakteristikama samog ugovora. Cilj rada je objasniti obilježja ugovora, njegovu pravnu narav i obveze između ugovornih strana s naglaskom na pravnu zaštitu hotelijera.

1.2. Izvori podataka korišteni u istraživanju

Za potrebe izrade projekta koristila se stručna literatura u kojima je definirana tematika navedenog projekta.

1.3. Struktura rada

Kroz prvo poglavlje, uvod, objašnjava se svrha izrade rade i izvori prikupljeni za istraživanje problema. Drugo poglavlje je namijenjeno upoznavanju sa pojmom alotman. Treće poglavlje opisuje pravnu narav ugovora. U četvrtom poglavlju se izjašnjava tko su ugovorne strane i što je predmet ugovora, dok se kroz peto poglavlje navode prava i obveze ugovornih strana. Nadalje, u šestom poglavlju se pokazuje kakav je položaj gosta pri ugovoru o alotmanu. Sedmo poglavlje definira prava putničke agencije na odustanak od ugovora. Osmo poglavlje objašnjava kako izgleda poseban oblik alotmanskog ugovora, ugovor o alotmanu s jamstvom punjenja. U devetom poglavlju se objašnjava pravna zaštita hotelijera. Zaključak je naveden u desetom poglavlju. Na kraju rada nalazi se popis literature.

2. POJAM UGOVORA I IME

Leksikon ugostiteljstva i turizma (2014) definira ugovor o alotmanu *(engl. allotment contract)* kao ugovor o zakupu, najčešće hotelskoga ili drugog prostora za smještaj, kojim se s jedne strane hotel obvezuje da će u određenom vremenskom periodu staviti putničkoj agenciji na raspolaganje određeni broj postelja i da će osim smještaja, pružati i ostale ugostiteljske usluge osobama koje agencija pošalje u hotel, dok se s druge strane putnička agencija obvezuje da će uložiti napore da hotelu pošalje goste u razmjeru broja ugovorenih postelja i broja dana (vremenski period) navedenih u ugovoru. Vrijeme odvijanja ugovora u pravilu se odnosi samo za tekuću godinu, odnosno sezonu, koja se dijeli u četiri vremenska perioda: vansezonu, predsezonu, glavnu sezonu i posezonu. Bitno je razlučiti vremenska razdoblja jer se po njima formira cijena hotelskih usluga. U hotelijerskom žargonu alotmanski ugovor se često naziva i *ugovor na sreću*, jer ukoliko agencija nije uspjela prodati svoje kapacitete, ona nije dužna pružiti nadoknadu hotelu. Doduše, postoji opcija kada hotel može ugovoriti kapacitet s postotkom punjena. Tada ugovoreni postotak agencija mora platiti, bez obzira na to da li je kapacitete popunila. Takva varijanta nalikuje ugovoru o zakupu kapaciteta.[1]

U praksi se koristi više naziva: hotelijerski ugovor koji se odnosi na putnike u skupini, hotelijerski ugovor s povremenim rezervacijama na koji se odnose odredbe o kontingentima, ugovor o kontingentu soba i sl. Naš zakonodavac je usvojio naziv alotman (allotment – izvorno riječ francuskog podrijetla, ali je u naš jezik došla iz engleskog jezika) uz opisni naziv „ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta“.

Alotmanski ugovor je u funkciji ugovora o organiziranju putovanja jer se sklapa između putničke agencije i ugostitelja, a ugovorenim uslugama se koristi sam putnik koji prema putničkoj agenciji ima pravo na ispunjenje ugostiteljskih usluga na temelju ugovora o organiziranju putovanja, a prema ugostitelju na temelju alotmanskog ugovora, koji agencija sklapa u korist gosta.[2]

[1] Galičić, V. Leksikon ugositeljstva i turizma. Opatija: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, 2014.
[2] Gorenc, V. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu). // Pravo i porezi: časopis za pravnu i ekonomsku teoriju i praksu. 8 (2002).

3. PRAVNA NARAV

Zakonom o obveznim odnosima izbjegnuti su problemi glede pravne prirode ugovora. Naše pravo ga je prije definiralo kao atipičan, imenovan i samostalan ugovor, dok ga sada uklapamo u samostalan, tipičan, imenovan, konsenzualan, dvostranoobvezan, naplatan i formalan ugovor (čl. 886. ZOO). Ugovor o alotmanu je jedna ugovorna cjelina u kojoj nastaju obveze i prava između ugovornih strana (agencija i ugostitelj), između ugovornih strana i trećih – gostiju. Iako su ugovorne strane agencija i ugostitelj, on ugovorene usluge ne pruža agenciji već upućenom gostu. Gost je korisnik usluge i ima položaj osobe ovlaštene primati ispunjenje ugovorenih obveza smještaja, prehrane i sl. Gost nije izravni klijent ugostitelja, nego klijent putničke agencije pa se ugostitelj (hotelijer) mora uzdržati od nagovaranja gosta, klijenta putničke agencije, da postane njegov izravni gost. Kako gost nije ugovorna strana, to je njegov položaj (zapravo njegova zaštita) u tom ugovoru posebno zaštićena samim ZOO-om ali i Posebnim uzancama u ugostiteljstvu i ostalim poslovnim običajima u ugostiteljstvu.[3]

Po svojem trajanju ubraja se u trajne (durativne) ugovore sa sukcesivnim činidbama. Obično se sklapa za razdoblje od jedne sezone. Ukoliko strane nisu ugovorile njegovo vrijeme trajanja, smatra se kako su ugostiteljski kapaciteti stavljeni na raspolaganje u periodu jedne godine (čl. 885., st. 2. ZOO). Ubraja se u skupinu ugovora o pružanju usluga.[4]

4. UGOVORNE STRANE I PREDMET UGOVORA

Putnička agencija i hotelijer su strane ugovora o alotmanu.

Tko može biti putnička agencija pobliže je uređeno Zakonom o turističkoj djelatnosti (NN 8/96, osobito čl. 8-12. ZOTD-a). ZOO nije definirao pojam ugostitelj, ali iz sadržaja ugovora – riječ je, naime, o angažiranju „određenog broja ležaja u određenom objektu“ iz čega je očito kako je riječ o hotelijeru.

Ukoliko su obje ugovorne strane hrvatski rezidenti, na ugovor o alotmanu primjenjuje se naše pravo, a ako je jedna strana inozemac – po pravilu će to biti inozemna putnička agencija jer smo mi receptivna zemlja gdje će hotelijer biti tuzemac – naše pravo će se primijeniti ako su ga strane ugovorile, odnosno ako do njegove primjene dođe primjenom kolizijskih normi međunarodnog privatnog prava.

[3] Gorenc, Vilim: Gospodarsko pravo: udžbenik za srednje ugostiteljsko-turističke škole. Zagreb: Gorenc i dr., 2001.
[4] Gorenc, V. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu). // Pravo i porezi: časopis za pravnu i ekonomsku teoriju i praksu. 8 (2002).

Kada je jedna strana inozemac, na ugovor o alotmanu primjenjivat će se ponajprije odredbe samog ugovora, a na odnose koji nisu uređeni ugovorom neizravno Code of practice (Kodeks poslovanja). Ako su neke odredbe protivne nacionalnim zakonima neće se primjenjivati (čl. 6. Kodeksa).

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

Dok traje pregovaranje obje strane moraju biti oprezne i izričito naglasiti da se radi o upitu, a ne ponudi, odnosno odgovoru ili informaciji na upit, a ne o prihvatu ponude, kako strane ne bi došle u situaciju u kojoj bi jedna smatrala da ugovor jest, a druga da ugovor nije sklopljen. Na takve mogućnosti upućuje i Uzanca 95, st. 2, prema kojoj, ako agencija ili hotelijer imaju opće uvjete poslovanja, a oni nisu sadržani u obrascu ugovora, niti se ugovor na njih poziva, svejedno će činiti sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bila sa njim na drugi način upoznata.

U praksi kada strane prvi put sklapaju ugovor o alotmanu uručuju se opći uvjeti poslovanja prije sklapanja ugovora ili prilikom sklapanja. Ukoliko dođe do promjene općih uvjeta poslovanja, obično ih strane nakon donošenja dostave svojim ugovornim partnerima. Od iznimnog je značenja da obrasci budu pravno i jezično oblikovani, osobito u smislu pravnog položaja i prava i obveza strana, jer se praktično ugovor sklapa prema predloženom obrascu uz malobrojne dopune ili izmjene.[5]

Predmet ugovora su usluge smještaja i ugostiteljske usluge. Posebne uzance u ugostiteljstvu posebno ne definiraju predmet ugovora o alotmanu, ali kod ugovora o hotelskim uslugama navode kako je predmet ugovora usluga smještaja, pansiona ili polupansiona. Sve usluge moraju odgovarati standardima koje se očekuju od kategorije objekta ugostitelja i pružene pod istim uvjetima pod kojima se pružaju i direktnim gostima ugostitelja. Ugovaranje posebnih pogodnosti obično je vezano uz posebnu vrstu alotmana, alotmana s garancijom punjenja. Ovom vrstom alotmana nastoji se pospješiti animacija gostiju u određenom hotelu gdje je obveza provođenja animacije na strani agencije koja u tu svrhu angažira animatora, dok je obveza hotelijera pružanje besplatnog smještaja za animatore. Kada je ugovorom predviđeno

[5] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999., str 140.

korištenje posebnih pogodnosti tada i te pogodnosti, zajedno sa smještajem i uslugom ishrane, čine jedan nedjeljiv predmet ugovora i predstavljaju bitan sastojak ugovora o alotmanu.

Pored korištenja čitavog niza pogodnosti u ograničenom vremenskom razdoblju, u novije vrijeme putničke agencije sklapaju s hotelijerom i ugovor o alotmanu s naznakom „all inclusive“ gdje također precizno navode sve pogodnosti koje hotelijer pruža gostima, klijentima putničke agencije. Navedene pogodnosti u ugovoru o alotmanu s naznakom „all inclusive“ predstavljaju predmet ugovora o alotmanu. Ove pogodnosti nisu akcesorne obveze ugostitelja, nego čine jedinstveni predmet ugovora o alotmanu i predstavljaju bitan sastojak ugovora o alotmanu.[6]

5. OBVEZE SUUGOVARATELJA

5.1. Obveze putničke agencije

Glavne obveze putničke agencije su:

a) izvješćivanje hotelijera (čl. 887. ZOO-a)
b) pridržavanje ugovorenih cijena (čl. 888. ZOO-a)
c) plaćanje ugostiteljskih usluga (čl. 889. ZOO-a)
d) izdavanje turističke uputnice (vaučera)
e) popuniti angažirane kapacitete hotelijera (čl. 909. ZOO-a)

Kako je turističko tržište dosta osjetljivo i sklono oscilacijama putnička agencija u redovitom tijeku stvari ne može unaprijed preuzeti čvrstu obvezu na popunjenje svih angažiranih kapaciteta ugostitelja stoga se obično sklapa takav ugovor o alotmanu kod kojeg se agencija obvezuje „nastojati popuniti“ kapacitete ugostitelja. Ako agencija ne skupi dovoljan broj gostiju, ispunila je svoju obvezu ako je o tome obavijestila ugostitelja (čl. 885. st. 1 ZOO-a). Agencija pravodobnim izvješćivanjem ugostitelja stječe pravo poslati samo dio gostiju, odnosno popuniti samo dio angažiranih kapaciteta, nasuprot obvezi ugostitelja da pruži usluge makar i smanjenom broju gostiju uz popunjenje samo dijela ugovorenih kapaciteta.[7]

Putnička agencija dužna je poduzeti sve aktivnosti kako bi mogla popuniti ugovorene kapacitete. Iako je teško dokazati da li je poduzela baš sve kako bi broj putnika bio zadovoljavajući, ona je uvijek u mogućnosti navesti da je izložila brošure ugostitelja

[6] Mravičić, I. Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta. // Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu. 38 (2001), 2/3 (62/63), str. 166.
[7] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999., str 142.

(hotelijera), ili, pak, da je i sama u svom katalogu tiskala sadržaje ugostitelja i njegovu ponudu. Ovaj katalog sastavni je dio drugog ugovora, ugovora o organiziranom putovanju kojeg sklapa agencija i gost, neposredni korisnik usluga.[8]

5.1.1. Obveza izvješćivanja ugostitelja

Putnička agencija se obvezuje nastojati popuniti angažirane kapacitete i o njihovu popunjavanju obvezna je izvješćivati hotelijera. Postoje dva tipa okolnosti: kad je popunjavanje potpuno i redovito od okolnosti kada je popunjavanje nepotpuno.

Potpuno popunjavanje

Ako je putnička agencija u mogućnosti popunjavati sve ugovorene kapacitete, dužna je o tome obaviještavati ugostitelja (čl. 887. st. 1. ZOO-a). Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za izvješćivanje ugostitelja o tijeku popunjavanja kapaciteta, a ako to nije učinjeno, agencija je dužna početi izvješćivati ugostitelja najkasnije dva mjeseca prije početka ugovora o alotmanu te nastaviti slati izvješća svakih trideset dana (uzanca 99). Zajedno s izvješćem, ali prije dolaska gostiju u ugovorenim ili uobičajenim rokovima, putnička agencija je obvezna poslati ugostitelju listu gostiju (rooming listu) koja sadrži popis putnika, njihov raspored po sobama i popis svih ugovorenih usluga. Lista gostiju je ujedno i isprava kojom agencija izvješćuje ugostitelja želi li popuniti sve ili djelomično angažirane kapacitete. Primitkom liste gostiju određen je sadržaj ugovora o alotmanu i agencija je obvezna popuniti ugovorene kapacitete, a ugostitelj pružiti ugovorene usluge.

Nepotpuno popunjavanje

Ukoliko agencija ne uspije popuniti u cijelosti angažirane smještajne kapacitete, obvezna je u ugovorenim ili uobičajenim rokovima o tome izvijestiti ugostitelja i dostaviti mu listu gostiju, te u izvješću odrediti rok do kojeg ugostitelj može slobodno raspolagati angažiranim kapacitetima (čl. 887. st. 2. ZOO-a). Rok izvješća za odustanak od korištenja angažiranih kapaciteta može se utvrditi ili određenim danom prije dolaska svake skupine ili određenim danom za sve skupine.

[8] Mravičić, I. Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta. // Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu. 38 (2001), 2/3 (62/63)

Rokovi otkaza pansiona ukoliko ugovorom o alotmanu nije drukčije određeno:

1) za otkaz cijele skupine – 30 dana prije dolaska,
2) za otkaz do 50% ugovorene skupine – 21 dan prije dolaska,
3) za otkaz do 25% ugovorene skupine – 14 dana prije dolaska.

Prethodno navedeni otkazi vrijede za objekte koji posluju tijekom cijele godine. Za objekte sa sezonskim poslovanjem rokovi izvan sezone se smanjuju:

- za otkaz cijele skupine smanjuju se na polovicu roka iz t. 1, tj. na 15 dana
- za otkaz do 50% ugovorene skupine smanjuju se na 10 dana
- za otkaz do 25% ugovorene skupine smanjuju se na 7 dana (uzanca 83. st. 2 u svezi s uzancom 100).

Angažiranje više od 30% kapaciteta objekta

Ako putnička agencija rezervira usluge smještaja za skupinu gostiju koja bi zauzela više od 30% kapaciteta objekta, hotelijer ima pravo pismeno u roku od 60 do 30 dana prije nadnevka dolaska skupine gostiju obavijestiti agenciju o nakani raspolaganja sobama za koje mu nije jamčila plaćanje (uzanca 83. st. 3. reč. 1; čl. 15d. toč. 1. st. 2. reč. 1. Kodeksa). Riječ je zapravo o otkazu hotelijera putničkoj agenciji za rezervacije soba za koje nije dobio jamstvo plaćanja (garanciju) izuzev ako nakon navedenog pisma putnička agencija dade hotelijeru jamstvo za plaćanje rezerviranih soba, isključeno je pravo hotelijera na taj otkaz. Ovaj otkaz je pod uvjetom, jer preuzme li unutar roka agencija jamstvo za plaćanje rezerviranih soba, hotelijer ne može otkazati rezervaciju. Ako je hotelijer obavijestio putničku agenciju u pismenom obliku o nakani raspolaganja već rezerviranim sobama 30 dana prije dolaska gostiju, putnička agencija mora u privremenom roku prihvatiti uvjet i dati jamstvo.

Pravo hotelijera raspolaganjem kapacitetima koji nisu popunjeni

Putnička agencija je obvezna popuniti kapacitete, dok je ugostitelj obvezan primiti upućene putnike. Sobe koje nisu obuhvaćene listom gostiju ugostitelj može slobodno raspolagati od dana primitka liste za razdoblje na koje se lista odnosi (čl. 887. st. 3. ZOO-a). Nakon proteka navedenog razdoblja agencija ponovno ima pravo popunjavati angažirane kapacitete (čl. 887. st. 4. ZOO-a). Hotelijer ima pravo raspolagati angažiranim kapacitetima od kojih agencija nije pravodobno odustala, niti je poslala izvješće o korištenju s listom gostiju. Međutim, iznimno, agencija se može koristiti kapacitetima čak i ako je zakasnila poslati izvješće o korištenju ako

ugostitelj potvrdi suglasnost s takvim korištenjem uz uvjete iz ugovora (uzanca 101). Ako je hotelijer primio listu gostiju i bio pravodobno izvješćivan o korištenju kapaciteta, nema pravo na naknadu štete.

Nepravodobni otkaz smještaja u pansionu

Ako agencija ne otkaže na vrijeme rezervaciju za skupinu gostiju (u rokovima iz uzance 83), hotelijer ima pravo na naknadu štete. Strane mogu ugovoriti visinu i način utvrđivanja odštete koju od putničke agencije može zahtijevati hotelijer (uzanca 102. u svezi s uzancom 84. st. 1. reč. 2; čl. 15e. st. 2. t. 1. Kodeksa). Ako nema ugovornih odredaba, visina odštete ovisi u kojem je trenutku nastupio nepravodobni otkaz.

Hotelijer ima pravo na odštetu:

- u visini 2/3 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije više od tri dana prije nego što su gosti trebali stići
- u visini od 3/4 cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, primi li obavijest o otkazu rezervacije tri dana (72 sata) ili manje prije ugovorenog dolaska skupine (uzanca 102. u svezi s uzancom 84. st. 1. reč. 2; čl. 15e. st. 2. i 3. Kodeksa).

Zakašnjenje u dolasku i nedolazak gosta

Ukoliko gost zakasni u dolasku ili se pak ne pojavi (no show), putnička agencija je dužna hotelijeru platiti odštetu. Visinu odštete strane mogu ugovoriti, a ako ne učine primjenjuju se pravila o visini odštete koja vrijede i za nepravodobni otkaz (uzanca 102. u svezi s uzancom 84. st. 2. i s uzancom 84. st. 1). Putnička agencija neće platiti odštetu hotelijeru za gosta koji je odustao od putovanja zbog okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, niti otkloniti, i koje da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja s agencijom, bile opravdane razlogom da ne sklopi ugovor (uzanca 60. st. 1). S obzirom kako je putnička agencija ugovorna strana, na njoj je obveza da dokaže postojanje okolnosti na koje se poziva.

Sobe dane na uporabu drugim gostima

Ako hotelijer odluči dati drugim gostima kapacitete koji su bili rezervirani za goste putničke agencije ugovorom o alotmanu, ali nisu pravodobno otkazani ili su otkazani sa zakašnjenjem ili budu prazne zbog zakašnjelog dolaska ili ne dolaska gostiju (no show), hotelijer u tom slučaju nema pravo na odštetu (uzanca 102, u svezi s uzancom 84. st. 3; čl. 15e. st. 1. reč. 1).

5.1.2. Obveza pridržavanja ugovornih cijena

Ugovorom o alotmanu putnička agencija i hotelijer ugovaraju cijene za usluge gostima koje agencija upućuje hotelijeru. Gost cijenu ne plaća ugostitelju već putničkoj agenciji koju ona potom plaća hotelijeru. Kako ne bi došlo do situacije u kojoj agencija sa ugostiteljem ugovori jednu cijenu, a s gostom drugu, cijenu koja je veća od one ugovorene u ugovoru o alotmanu gdje bi pored provizije koju joj plaća ugostitelj zaradila i na razlici u cijeni naš je zakonodavac strogim propisom uredio da putnička agencija ne smije osobama što ih šalje u ugostiteljski objekt zaračunavati cijene veće od onih koje su predviđene alotmanskim ugovorom ili ugostiteljskim cjenikom (čl. 888. ZOO-a).

5.1.3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga

Cijena ugostiteljskih usluga se smatra bitnim sastojkom ugovora o alotmanu te o cijeni ugovorne strane moraju postići suglasnost. Cijene usluga su redovito niže od cijena koje hotelijer naplaćuje za iste usluge izravnim (individualnim) gostima. Visina se utvrđuje po osobi i po danu, obično za pansion ili polupansion, a rijetko kad odvojeno za smještaj, a odvojeno za usluge prehrane. Pored redovitih popusta (za pansion, polupansion, za djecu određene dobi, prema dužini boravka u hotelu i sl.), kod alotmanskog ugovora ugovaraju se i dodatni popusti, poput besplatnog pansiona za voditelja skupine, pristup na priredbe koje se drugima naplaćuju i sl. Ugovorne strane mogu i ugovoriti vrijeme kada će se obaviti plaćanje, no ako nije ugovorom drugačije uređeno, cijenu pruženih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju putnička agencija nakon obavljenih usluga (č. 889. st. 1. ZOO-a), na način koji je utvrđen u uzanci 69.

Plaćanje unaprijed

S obzirom kako putnička agencija plaća ugostiteljske usluge nakon što su obavljene, od trenutka perfekcije ugovora do plaćanja može proći duže vremensko razdoblje gdje agencija može postati insolventna i tada hotelijer tada nema pravo zahtjeva na naplatu cijene od gosta, jer gost nije suugovaratelj već agencija, stoga kako bi se zaštitio od toga rizika hotelijer ima pravo zahtijevati plaćanje odgovarajuće „akontacije“ (čl. 889. st. 2. ZOO-a).

ZOO ne razlaže što obuhvaća pojam „akontacija“, stoga smjernice o tumačenju i domašaju toga pojma daju Posebne uzance u ugostiteljstvu i Kodeks ponašanja. Prema uzanci 64. st. 1, hotelijer može tražiti od naručitelja plaćanje predujma ili rezervacijske pristojbe kao uvjet nastanka ugovora. Strane mogu ugovoriti i neki drugi oblik plaćanja unaprijed, s time da po

prirodi stvari osim navedenih dolaze u obzir kapara i garantni polog koje Kodeks izričito predviđa.

Osim uobičajenih razloga gdje je svrha plaćanja unaprijed da se hotelijer osigura za one situacije gdje gost ili putnička agencija obave rezervaciju pa gost ne dođe, a hotelijer ne uspije angažirane kapacitete popuniti drugim gostima, u konkretnom ugovoru ono može imati i ulogu prisile na suugovaratelja sa svrhom ozbiljnog pristupa u ispunjenju ugovorenih obveza.

U poslovnoj praksi postoje razna sredstva pojačanja ugovora kao što su predujam, kapara, garantni polog i naknada za rezervaciju. Kako navedena sredstva su različiti instituti i po svojoj pravnoj prirodi i po pravnim posljedicama bitno je razlučiti koji će se od njih u kakvoj situaciji primijeniti.

Predujam (avans)

Predujam je novčana svota koju jedna strana pri sklapanju ili tijekom ispunjenja ugovora daje drugoj na ime djelomičnog ispunjenja svoje ugovorne obveze. Svrha predujma je da omogući primatelju da ispuni svoju obvezu, ali je ujedno i sredstvo osiguranja kako će se ugovor ispuniti. Prilikom ispunjenja ugovora predujmljena svota se uračunava u ispunjenje obveze davatelja predujma.

Rezervacijska pristojba

Rezervacijska pristojba je svota koju putnička agencija unaprijed plaća hotelijeru s time da će se ona odbiti od konačnog računa za hotelske usluge, odnosno, vraća se putničkoj agenciji ako je ispunila svoje obveze, a ne vraća joj se u slučaju otkaza rezervacije ili nedolaska gosta (uzanca 64. st. 2; definicija br. 4. Kodeksa). Kod neispunjenja obveze što se tiče rezervacije ne utvrđuje se krivnja niti razlozi otkaza, dovoljna je samo objektivna činjenica otkaza. Svrha rezervacijske pristojbe jest u osiguranju hotelijera od nastalih šteta zbog otkaza rezervacije ili nedolaska gosta, a da ne mora u eventualnom sporu o naknadi štete dokazivati njezino postojanje i visinu. Ukoliko za hotelijera bude šteta veća od iznosa rezervacijske pristojbe, on ima pravo tražiti i naknadu veće štete, pred Odborom za vezu IHA-FUAAV, ako to želi i ako se radi o međunarodnom sporu, ili pred kojim od nacionalnih sudova (III. prilog Kodeksa sadrži arbitražna pravila IHA/UFTAA).

Kapara

Pod kaparom se podrazumijeva novčana svota ili neka druga zamjenjiva stvar koja se u trenutku kada se sklapa ugovor daje drugoj strani kao znak da je ugovor sklopljen i sigurnost da će se ugovor realizirati. Ako za neispunjenje ugovora odgovara strana koja je dala kaparu, druga strana može po svom izboru tražiti ispunjenje ugovora ukoliko je to ostvarivo i eventualnu naknadu štete, a kaparu uračunati u naknadu ili ju vratiti, ili se zadovoljiti primljenom kaparom (čl. 80. st. 1. ZOO-a). S druge strane, ako za neispunjenje ugovora odgovara strana koja ju je primila, suugovaratelj ima opciju tražiti ispunjenje ugovora, ako je to moguće, naknadu štete i vraćanje kapare, ili tražiti vraćanje dvostruke kapare (čl. 80. st. 2. ZOO-a).

Uzance utvrđuju izričito samo predujam i rezervacijsku pristojbu, a kod ugovaranja plaćanja unaprijed ugovorom se mora izričito utvrditi radi li se o kapari. Ukoliko se ne radi o kapari pod plaćanjem unaprijed će se podrazumijevati predujam.

Razlika između predujma i kapare je u tome što se iz svote predujma ne vraća samo onaj dio koji se odnosi na štetu koju je hotelijer pretrpio, a ostatak se vraća, dok se kod kapare ona ili ne vraća ili se vraća u dvostrukoj svoti, ovisno o tome koja od strana nije ispunila svoje ugovorne obveze. Predujam ide u korist hotelijera i on obvezuje putničku agenciju, a kapara je usmjerena obostrano te se pomoću nje povećava obveza ugovornih strana na ispunjenje ugovora.

Garantni polog

Uzance nisu posebno utvrdile što je to garantni polog, ali je korišten u domaćoj i inozemnoj praksi, koja je uz tekst Kodeksa temelj za definiciju tog instituta. Nadalje, garanti polog se definira kao unaprijed isplaćena svota koju putnička agencija plaća na ime potpune ili djelomične cijene usluga koje pruža hotelijer, a koja se oduzima od hotelskog računa ili se vraća putničkoj agenciji ukoliko ona pravodobno otkaže agencijski ugovor o hotelskim uslugama. Garantni polog se vraća, tj. uračunava ako putnička agencija ispuni ugovor, a ne vraća se ako ugovor nije pravodobno otkazan. Visinu pologa za usluge hotelijera redovito određuje sam hotelijer. Međunarodna praksa bilježi da ukoliko hotelijer u potvrdi za rezervacije nije naznačio visinu garantnog pologa već samo obvezu putničke agencije da ga plati, tada će taj polog odgovarati vrijednosti zatraženih usluga (smještaj, pansion,

polupansion i sl.) kada je riječ o jednodnevnom boravku, dok kod objekata koji posluju sezonski on će biti jednak cijeni naručenih usluga za tri dana boravka gosta.

Svrha svakog oblika plaćanja unaprijed, što se tiče gospodarskog gledišta jest u tome da hotelijer može imati pokriće štete koju može pretrpjeti ukoliko putnička agencija ne ispuni svoje obveze date ugovorom ili ako ne otkaže na vrijeme rezervaciju.

5.1.4. Vaučer

Dodatak 1. Kodeksa kao 10. definiciju pisane isprave odnosno vaučera iznosi slijedeće: Voucher je dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije. Usluge i njegovu maksimalnu vrijednost treba agencija navesti u vaučeru. U poslovnom svijetu se javlja pod različitim nazivima kao što su: turistička uslužnica, bon, turistička uputnica, ali najčešće kao vaučer (voucher). Etimološki gledano, riječ vaučer potječe iz engleskog jezika, od glagola *to vouch,* što znači jamčiti, garantirati, svjedočiti, dokazivati, odnosno imenice *voucher,* što znači jamac, svjedok, garant, dokaz. Kopiju vaučera hotelijer može rabiti kao dokument kojim se potvrđuje rezervacija (reconfirmation). To je isprava koju izdaje putnička agencija (trasant), kojom se obvezuje davatelju usluge (trasatu) da će platiti njegove usluge pružene donositelju – klijentu agencije (remitentnu).

Prednost vaučera za putnika proizlazi u tome što ga oslobađa nošenja gotovine, putničkih i drugih čekova, kreditnih kartica i sl. Korisnik vaučera na jednostavan način ostvaruje raznovrsne usluge unaprijed znajući kakva ga usluga očekuje. Agencijama je prednost korištenja turističke uputnice, odnosno vaučera u tome što putnik unaprijed plaća uslugu u cijelosti ili djelomice, po pravilu znatno prije nego što se usluga konzumira, dok agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili nakon ispunjene usluge, što dovodi do mogućnosti obrtaja klijentovog kapitala. Za samog pružatelja usluge sam vaučer nema neke posebne prednosti osim u tome što unaprijed zna kakvu uslugu i kakvoću od njega zahtijeva sam korisnik njegovih usluga, to jest koliko i kako će biti popunjeni njegovi kapaciteti, naročito kod ugovora o alotmanu.

Iako Zakon o obveznim odnosima nije u potpunosti uredio materiju turističke uputnice, ipak joj je dao smjernice što se tiče njene funkcije i primjene. Stoga, kombinirajući odredbe ZOO-a, Uzanci i Kodeksa može se ustvrditi kako turistička uputnica ima sljedeće funkcije:

- Naručitelj (po pravilu putnička agencija) može turističku uputnicu rabiti kao dokument (ispravu) za rezervaciju (uzanca 65. st. 1: definicija br. 10. Kodeksa).
- Turistička uputnica sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene i specificirane (čl. 890. st. 2 ZOO-a).
- Turistička uputnica i onda ako to u njoj i nije rečeno, ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga navedenih u toj ispravi (uzanca 65. st. 4; čl. 10a. reč. 3. Kodeksa).
- Turistička uplatnica je dokaz hotelijeru da je osoba koja tu uputnicu prezentira klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu (čl. 890. st. 3. ZOO-a), odnosno bilo kojeg ugovora temeljem kojeg je ona izdana.
- Na temelju turističke uputnice obračunavaju se uzajamna potraživanja između agencije i hotelijera (čl. 890. st. 4. ZOO-a). U turističkoj uputnici navedene su samo usluge, a ne i njihova cijena, a one se obračunavaju prema temeljnom ugovoru, odnosno cjeniku hotelijera.

Poslovna praksa je definirala sadržaj turističke uputnice, odnosno, što sve ona mora sadržavati kako bi se smatrala turističkom uputnicom:

1. naziv izdavatelja, naručitelja, putničke agencije (trasanta),
2. naziv davatelja usluga, ugostitelja (trasata),
3. naznaku korisnika, putnika, gosta (remitenta)
4. vrstu usluge (usluga noćenja, prijevoza), opseg i vrijeme korištenja usluga,
5. broj, nadnevak i mjesto izdavanja
6. potpis izdavatelja, naručitelja (trasanta), (uzanca 65. st. 1).

Pored navedenih sastojaka, vaučer može sadržavati i neke nebitne sastojke poput naznaka kako je primljen predujam od korisnika, svota do koje je agencija voljna platiti usluge, naznaku predstavnika agencije na putu i sl.

Iako su stajališta o pravnoj naravi turističke uputnice različita, većina ih ipak smatra kako ona nije vrijednosni papir jer u njoj nije uključeno pravo na uslugu. Putnik koji ju je izgubio može svejedno dobiti ugovorene usluge ako na drugi način dokaže kako na njih ima pravo. To može učiniti pomoću kopije vaučera, telefaksom između davatelja usluga i hotelijera, rooming listom ukoliko je u pitanju skupina gostiju i sl. dok se kod čeka ili drugih vrijednosnih papira sa gubitkom papira gubi i samo pravo proizašlo iz tog papira. Hotelijer nije obvezan ispuniti uslugu navedenu u turističkoj uputnici ako prethodno nije sklopljen ugovor između putničke

agencije i davatelja usluge. ZOO je odredio kako je turistička uputnica posebna pisana isprava na ime ili određenu skupinu klijenata. Izričita odredba da može glasiti samo na ime i nije prenosiva oduzima joj svojstvo vrijednosnog papira. Zakonodavac je za papire koji su slični vrijednosnim papirima ali ne sadrže sastojke vrijednosnih papira predvidio institut legitimacijskih papira. Može se reći kako je turistička uputnica ponajprije legitimacijski papir koji u sebi sadrži i druge funkcije (nalog na ispunjavanje u njoj sadržane obveze te obračunske isprave), što ga ne čini vrijednosnim papirom, ali ga ne čini ni običnim, nego već legitimacijskim papirom sui generis.[9]

5.2. Obveze ugostitelja

Pod obvezama ugostitelja podrazumijeva se:

a) stavljanje na raspolaganje ugovorenih smještajnih kapaciteta (čl. 891. ZOO-a),
b) jednako postupanje s gostima u davanju usluga (čl. 892. ZOO-a),
c) pridržavanje cijena (čl. 893. ZOO-a),
d) plaćanje provizije (naknade, čl. 894 ZOO-a),
e) dodatno: obveza izvješćivanja putničke agencije o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora.

5.2.1. Obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata

Zakonodavac ponajprije štiti interese gosta, a neizravno i putničke agencije koja nema čvrstu obvezu popuniti angažirane kapacitete (o ekvivalenciji obveza čl. 15. ZOO-a).

Ugostitelj preuzima čvrstu obvezu pružiti sve ugovorene usluge i njegov sadržaj ne može jednostrano mijenjati, niti ga privremeno ili u cjelini otkazati. Stoga, hotelijeri posebnim klauzulama u ugovoru nastoje isključiti ili smanjiti svoje čvrste obveze, ili pak odgovornost prebaciti na putničku agenciju za slučajeve da agencija ne ispuni svoje obveze, poput npr. neplaćanja ugovorenog predujma do određenog roka, propust agencije obavijestiti ugostitelja o opsegu korištenja kapaciteta, tj. slanja liste gostiju do određenog roka, neplaćanja računa i sl.

Overbooking

Međunarodna hotelijerska konvencija iz 1979. godine koja se primjenjuje na hotelijerske ugovore međunarodnog značaja, izlaže kako hotelijer može smjestiti goste u najbliži objekt iste ili više kategorije ukoliko je takva mogućnost prilikom sklapanja ugovora predviđena i

[9] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999., str 143.-152

ako o tome obavijesti agenciju tri tjedna unaprijed. U tom slučaju agencija nema pravo na naknadu štete, a na ovaj način se ujedno i zaobilazi čvrsta obveza hotelijera za stavljanjem na raspolaganje kreveta u točno određenom objektu. Odredba određuje lokaciju objekta gdje to mora biti „najbliži“ hotel. Također, Posebne uzance u ugostiteljstvu omogućavaju hotelijeru da smjesti gosta u „drugi najbliži objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja“.[10]

Zakonodavac je zabranio ugostiteljima ugovaranje s ostalim putničkim agencijama angažiranje kapaciteta koji su već rezervirani na temelju prethodnog ugovora o alotmanu (čl. 891. st. 2. ZOO-a).

Ugostitelj koji nije ispunio obvezu gdje stavlja na korištenje ugovorene smještajne kapacitete, agenciji odgovara za naknadu štete. Kako gosti nemaju ugovor sa hotelijerom već sa agencijom, naknadu štete isplaćuje agencija koja ima pravo regresa prema ugostitelju.

5.2.2. Obveza jednakog postupanja

Kako bi svaki gost dobio isti tretman zakonodavac je donio prisilni propis prema kojem je ugostitelj dužan osobama koje pošalje putnička agencija pružiti usluge u istim uvjetima kao što to čini sa osobama s kojima je sklopio izravni ugovor u ugostiteljskim uslugama (čl. 892. ZOO-a).

5.2.3. Obveza ugostitelja ne mijenjati cijene usluga

Hotelijer nakon sklopljenog ugovora nema pravo bezrazložno povisiti cijene prije početka korištenja usluga. Stoga, zakonodavac je uz načelnu odredbu da ugostitelj ne može mijenjati cijene dopustio dvije iznimke: ugostitelj može promijeniti cijene, ali o tome mora obavijestiti agenciju najmanje šest mjeseci prije početka korištenja usluga, i ugostitelj može mijenjati cijene u slučaju promjene u tečaju razmjena valuta koje utječu na ugovorenu cijenu (čl. 893. st. 1. ZOO-a). Cijene koje je istakao ugostitelj u obim slučajevima mogu se primjenjivati tek nakon što prođe mjesec dana od njihove dostave putničkoj agenciji (čl. 893. st 2. ZOO-a).

Iznimno, kako bi se zaštitio interes klijenata koji su sklopili ugovore s agencijom, nove cijene neće se primijeniti u slučajevima kada je već dostavljena lista gostiju (čl. 893. st. 3. ZOO-a) i na usluge koje se odnose na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio (čl. 893. st. 4. ZOO-a).

[10] Mravičić, I. Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta. // Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu. 38 (2001), 2/3 (62/63), str. 170

5.2.4. Obveza plaćanja provizije

Pravo putničke agencije na proviziju i kad nije ugovorena

Putnička agencija ima pravo na naknadu – proviziju za sav svoj trud oko animiranja, sklapanja ugovora s klijentima te u konačnici upućivanja putnika hotelijeru, bez obzira na to je li ona ugovorena ili ne. Strane mogu ugovoriti da hotelijer ne plaća proviziju u potpunosti ili samo za dio usluga ili usluga obavljenih nakon određenog nadnevka. Potrebno je razlikovati pravo provizije koje postoji gdje je strane nisu ugovorile od one visine provizije koje strane mogu, ali ne moraju ugovoriti.

Zaključno tome, plaćanje provizije je jedan od bitnih sastojaka ugovora o alotmanu i temeljnih obveza hotelijera. Hotelijer je obvezan agenciji isplatiti proviziju na promet ostvaren temeljem ugovora o alotmanu (čl. 894. st. 1. ZOO-a). Ona se određuje u određenom postotku od cijene obavljenih ugostiteljskih usluga (čl. 894. st. 2. ZOO-a).

Redoslijed izvora za određivanje provizije

Ugovorom se određuje visina provizije između hotelijera i putničke agencije. Kada nije ugovorena, putnička agencija ima pravo na proviziju utvrđenu općim uvjetima poslovanja putničke agencije (tarifa, cjenika), a ako i njih nema, provizija se plaća prema poslovnim običajima (čl. 894. st. 3. ZOO-a). Prema uzanci 98. st. 1, ako nije ugovorena cijena bez provizije, hotelijer putničkoj agenciji isplaćuje proviziju na promet ostvaren ugovorom o alotmanu.

Kada se ugovara provizija kod ugovora o alotmanu, postoje dvije opcije gdje u cijenu usluga hotelijera nije uključena provizija koju on plaća putničkoj agenciji (neto-cijena), te kada je u cijenu uključena i provizija (bruto-cijena). Razlika između bruto i neto cijene je u tome što kod neto-cijene, hotelijer plaća proviziju putničkoj agenciji posebno, dodatno na tu cijenu, a kod bruto-cijene, provizija je uračunata u tu cijenu i od nje se odbija. Provizija se može odrediti u određenom postotku od cijene pruženih usluga (linearna provizija), a može se odrediti i u različitim postotcima, ovisno o uporabi angažiranih kapaciteta (stimulativna provizija – uzanca 98. st. 2).

Uobičajena provizija (poslovni običaj)

Ukoliko stranke ne ugovore visinu provizije, primjenjuje se trgovački običaj. Uobičajena provizija za odnose između domaće putničke agencije i hotelijera je 5% na cijenu usluge. Ako domaća putnička agencija radi za račun strane putničke agencije tada je provizija domaćoj putničkoj agenciji 3% na cijenu usluge, ne uračunavajući proviziju koju hotelijer plaća stranoj agenciji. Za stranu agenciju uobičajena je provizija 8% na cijenu usluga (uzanca 102. u svezi s uzancom 70. st. 2. reč. 2). Odnosno, ne ugovori li se drugačije, a u ugovor se uključi domaća agencija hotelijer je dužan platiti 11% provizije od cijene usluga.

Provizija i produženi boravak gosta

Putnička agencija ima pravo na proviziju za svako produljenje boravka gosta ili skupine gostiju ako se produljenje zasniva na temelju dodatne rezervacije putničke agencije koju hotelijer prihvati. Također, agencija ima pravo na proviziju kada gost koji boravi u hotelu samoinicijativno rezervira produženi boravak. Na tu proviziju putnička agencija ima pravo jedino ako jamči hotelijeru za plaćanje produženog boravka gosta (uzanca 102. u svezi s uzancom 70. st. 3; čl. 14. st. 2c. Kodeksa).

Obračun provizije

Ako stranke ne ugovore drugačije, prilikom obračuna provizije polazi se od bruto-cijene usluge hotelijera prema kojoj će hotelijer smanjiti račun za svotu provizije koju je dužan platiti putničkoj agenciji.

Turističke pristojbe (takse) i premije osiguranja ulaze u račun koji plaća putnička agencija, ali se na svotu koja na njih otpada putničkoj agenciji ne plaća provizija (uzanca 102. u svezi s uzancom 71. str. 1).

5.2.5. Obveza izvješćivanja putničke agencije o promjenama

Ugostitelj je dužan bez odgode putničku agenciju izvijestiti o svakim promjenama na objektu ili uslugama koje su nastale nakon sklapanja ugovora o alotmanu (uzanca 60. st. 1). Pored te obveze, hotelijer ima posebnu obvezu koja je karakteristična za ovakav vid ugovora. Dakle, kada je riječ o hotelu koji je u izgradnji, hotelijer je dužan bez odgode obavijestiti agenciju kako objekt neće biti u skladu s opisom iz prospekta ukoliko ocijeni da objekt neće na vrijeme biti završen.

Navedene obveze utvrđene su zato kako bi se omogućilo putničkoj agenciji da prilagodi svoje ugovore s putnicima glede organizacije putovanja, mogućnosti angažiranja kapaciteta u skladu s promijenjim stanjem. Međutim, dana obavijest ne isključuje odgovornost hotelijera za štetu zbog neispunjenja njegovih obveza stavljanja na raspolaganje određenih kapaciteta i pružanja ugovorenih ugostiteljskih usluga.

5.2.6. Obveza pružanja ugovorene kakvoće

Hotelijer je obvezan gostu pružiti smještaj i usluge kako su opisane u turističkoj uputnici i u skladu s alotmanskim ugovorom. Ukoliko usluge navedene u vaučeru nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružiti usluge u granicama raspoloživih kapaciteta (uzanca 97. st. 1. i 2).

Ako su nabrojene usluge a nije prezentirana njihova kakvoća, usluge trebaju biti u skladu s kategorijom hotela.

Kada hotelijer ne pruži uslugu ugovorene kakvoće dužan je agenciji naknaditi običnu štetu ako je ona naknadila svom klijentu. A ako pak, ugostitelj ne može pružiti uslugu ugovorene kakvoće, a želi izbjeći sporove sa agencijom u poslovnoj praksi je uobičajeno ponuda hotelijera gostu za smještaj u objektu iste ili više kategorije. Ukoliko gost prihvati takvu ponudu, hotelijer snosi samo novonastale troškove ali ne i naknadu štete zbog te zamjene. Želi li se gost vratiti u prvotno rezervirani hotel kada bude raspoloživih soba, hotelijer ga je dužan primiti i platiti mu troškove prijevoza (uzanca 22. čl. 21b. t. 2. Kodeksa).[11]

6. POLOŽAJ GOSTA PRI UGOVORU O ALOTMANU

Gost kao korisnik usluga ima pravo na ispunjenje ugovornih obveza koje su sklopljene između hotelijera i putničke agencije. Zakon o obveznim odnosima precizira pravo putnika gdje može zahtijevati potpunu ili dopunsku naknadu za pretrpljenu štetu od strane treće osobe odgovorne za štetu. Direktiva Europske unije nalaže da organizator putovanja odgovara za sve radnje davatelja usluga temeljem alotmanskog ugovora što bi značilo kako organizator putovanja i hotelijer su solidarno odgovorni za neizvršene obveze prema gostu.[12]

[11] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999. str. 152.-156.
[12] Mravičić, I. Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta. // Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu. 38 (2001), 2/3 (62/63), str. 171

7. PRAVO PUTNIČKE AGENCIJE NA ODUSTANAK OD UGOVORA

7.1. Jednostrano pravo putničke agencije

Odnos koji putnička agencija ima sa hotelijerom prilikom sklapanja ugovora o alotmanu je durativan (čl. 885. st. 4. ZOO-a) te zbog specifičnosti njihova odnosa predviđen je izniman institut odustanka pored raskida i otkaza. Odustanak od ugovora može biti privremen ili konačan. Nije predviđen za oba ugovorna partnera već samo za agenciju jer čl. 891. st. 1. ZOO-a navodi kako hotelijer preuzima konačnu i neopozivu obvezu.

7.2. Privremeni odustanak od korištenja hotelijerskih kapaciteta

Putnička agencija ima pravo učiniti izbor da li želi koristiti i u kojem opsegu (sve, neke ili nijedne) kapacitete hotelijera na temelju same definicije ugovora o alotmanu (čl. 885. st. 1. ZOO-a) i njenih obveza o izvješćivanju hotelijera o mogućnosti popunjavanja ili nepopunjavanja kapaciteta hotelijera (čl. 887. ZOO-a). Prema tome, odredbe članka 895. ZOO-a samo dopunjuju navedene odredbe o privremenom odustanku.

Kada je riječ o privremenom odustanku tada se ne radi o raskidu ugovora o alotmanu već putnička agencija izvješćuje hotelijera kako u određenom razdoblju neće koristiti ugovorene kapacitete. Tim se omogućava hotelijeru slobodno raspolaganje svojim kapacitetima koji su bili predmet ugovora. Putnička agencija nakon određenog vremena može ponovno stjecati pravo da u ugovorenom ili uobičajenom roku popuni u potpunosti ili djelomično ugovorene kapacitete, odnosno, ponovno izjavi kako privremeno ili trajno odustaje od ugovora.

Privremeni odustanak ne stvara putničkoj agenciji obvezu naknade štete hotelijeru jedino ako ga je pravodobno obavijestila o privremenom odustanku od korištenja njegovih kapaciteta. Rok za privremeni odustanak određuje se ugovorom, a nema li o tome ugovorene odredbe, rok se utvrđuje na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu (čl. 895, str. 2. i 3. ZOO-a).

7.3. Konačan odustanak od ugovora

Konačnim odustankom od ugovora se smatra kada agencija izvješćuje ugostitelja u ugovorenom roku da u cijelosti odustaje od ugovora (čl. 895. st. 4. ZOO-a). Ukoliko agencija pravovremeno obavijesti hotelijera za konačnim odustankom nije obvezna naknaditi štetu koju bi zbog odustanka pretrpio hotelijer. Također, nije obvezna navesti razloge odustanka. [13]

[13] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999. str. 157.

8. UGOVOR O ALOTMANU S JAMSTVOM PUNJENJA

U situacijama povećane turističke potražnje hotelijer ima pravo tražiti od agencije pojačanje obveze za popunjavanje njegovih kapaciteta. Tada stranke u ugovor o alotmanu unose posebnu klauzulu o obvezi putničke agencije gdje će popuniti sve angažirane kapacitete (čl. 896. st. 1. ZOO-a). Ukoliko dođe do neispunjenja obveze agencija je dužna hotelijeru platiti naknadu štete po neiskorištenom ležaju i danu (čl. 896. st. 2. ZOO-a). Visina naknade se određuje u postotku od neiskorištenih usluga.

Razlika između običnog ugovora o alotmanu i ugovora s jamstvom punjenja je u tome što je pojačana odgovornost agencije u naknadi štete koji ugostitelj pretrpi za neiskorištene angažirane kapacitete i usluge. Kako je riječ o neopozivoj obvezi agencije na popunjavanje kapaciteta ona nema pravo pravodobnim izvješćivanjem otkazati ugovor, ni djelomice niti u potpunosti (čl. 896. st. 3. ZOO-a).

U slučaju da agencija ipak pošalje obavijest o nemogućnosti popunjavanja takva obavijest nema nikakav pravni učinak te i dalje ostaje odgovorna za neispunjenje svoje obveze.

Kod uobičajenog alotmanskog ugovora obveza agencije „nastojati popuniti“ kapacitete zajedno sa obvezom pravodobne obavijesti kako ih ne može popuniti, odnosno, čvrsta posebna obveza agencije da će popuniti kapacitete hotelijera kod ugovora s jamstvom punjenja odgovaraju obvezi hotelijera kako će pružiti ugovorene usluge. [14]

9. PRAVNA ZAŠTITA HOTELIJERA

4 točke su prema kojima hotelijer treba biti pravno zaštićen:

- Prebukiranje
- Obaviještavanje hotelijera o stanju prodaje
- Određivanje sjedišta suda
- Raskid ugovora

Prebukiranje

Promjena zakona *de lege ferenda* o promjeni ništavne odredbe o prebukiranju i omogući hotelijeru smještaj gosta ili pak skupine gostiju u hotel iste ili više kategorije na istoj lokaciji uz prethodnu suglasnost agencije. S tom mogućnošću hotelijer ostaje kod svoje čvrste i neopozive obveze te bi takvo zakonsko rješenje bilo u skladu sa Kodeksom ponašanja

[14] Gorenc, V.; Šmid, V. Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb: Školska knjiga, 1999. str. 158.

Međunarodne udruge hotelijera i Međunarodne udruge putničkih agencija ali i usklađeno sa Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.

Obaviještavanje hotelijera o stanju prodaje

Zakonsko rješenje koje je trenutno promijenilo bi se na način gdje bi rokovi dostave rooming liste bili duži kao i početak obaviještavanja hotelijera o stanju prodaje.

Određivanje sjedišta suda

Do sada, prema pravnim izvorima putničke agencije su kada je u pitanju ugovor o alotmanu predviđale nadležnost suda gdje je sjedište agencije. Kroz praksu to bi značilo da se primjenjuje uvijek strano materijalno i procesno pravo u nadležnosti suda bilo kojeg europskog grada za sporove između strane agencije i domaćeg hotelijera. Za domaće hotelijere takvo rješenje je neprihvatljivo te kao rješenje se može nametnuti ugovaranje nadležnosti suda prema mjestu sklapanja i izvršavanja ugovora gdje bi se između spora domaće i strane agencije primjenjivalo domaće pravo. Razlozi za primjenu domaćeg prava se ogledaju u tijesnoj povezanosti sa mjestom izvršenja ugovora, što ugovor o alotmanu spada u imenovane ugovore za što nije potrebno određivati pravnu prirodu te bi primjena hrvatskog prava bila prihvatljiva kako za domaće hotelijere tako i za strane organizatore putovanja, naročito, jer u Europi ne postoji pravni sustav koji je regulirao alotmanski ugovor. Drugim riječima, u slučaju primjene stranog prava trebalo bi utvrđivati pravnu prirodu alotmanskog ugovora (u Europi je pojam o kontigentu), dok je hrvatsko pravo na cjelovit način riješilo prava i obveze ugovornih strana. Prema međunarodnom privatnom pravu ugovorne strane mogu putem ugovora izabrati mjerodavno pravo svake države, što znači da se postupak mora voditi prema procesnim pravilima države u kojoj se vodi sudski postupak.

Raskid ugovora

Pravo na raskid ugovora i naknadu štete ima svaka ugovorna strana, hotelijer i putnička agencija ukoliko dođe do ne izvršavanja obveza. Ugovori li hotelijer *clausula irritatoria* ima pravo jednostrano raskinuti ugovor. Odnosno, može odrediti rokove izvješćivanja o stanju prodaje te u ugovoru jasno i nedvosmisleno navesti odredbu kako će u slučaju nepridržavanja rokova putničke agencije o obavještavanju statusu prodaje raskinuti ugovor i tražiti naknadu štete.[15]

[15] Predavanja sa kolegija Poslovno pravo u turizmu u ugostiteljstvu, prof. Mravičić I.

10. ZAKLJUČAK

Kroz završni rad nastojalo se pobliže objasniti sadržaj, predmet, prava i obveze ugovornih strana kod ugovora o alotmanu te pravna zaštita hotelijera.

Jedna od karakteristika turističkog tržišta je odijeljenost ponude od potražnje. Stoga se često javljaju putničke agencije kao medijatori između sjedinjavanja ponude i potražnje. Moderan, užurbani ritam života ograničava pojedinca da se dodatno angažira za organizacijom putovanja. Zato se obraća agenciji koja koordinira putovanje, uglavnom pružajući povoljne paket aranžmane. U tu svrhu sklapa ugovore sa hotelijerima. Upravo jedan od takvih ugovora je ugovor o alotmanu gdje su predmet ugovor ugostiteljske usluge i usluge smještaja, a ugovorne strane putnička agencija i hotelijer.

Za hotelijera svrha ugovora je popunjavanje ugovorenih smještajnih kapaciteta dok za agenciju predstavlja provizija koju dobiva od strane hotelijera.

Pravna zaštita za hotelijera je donekle u neravnopravnom položaju u odnosu na putničku agenciju. Ugostitelj se mora dodatno izboriti za osobnu zaštitu stavljajući klauzule u ugovor gdje ugovor dobiva na dodatnoj snazi što se tiče obveza hotelijera.

LITERATURA

1. Galičić, V. Leksikon ugostiteljstva i turizma, Opatija: Fakultet za menandžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, 2014.

2. Gorenc, Vilim: Gospodarsko pravo: udžbenik za srednje ugostiteljsko-turističke škole, Zagreb: Gorenc i dr., 2001.

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

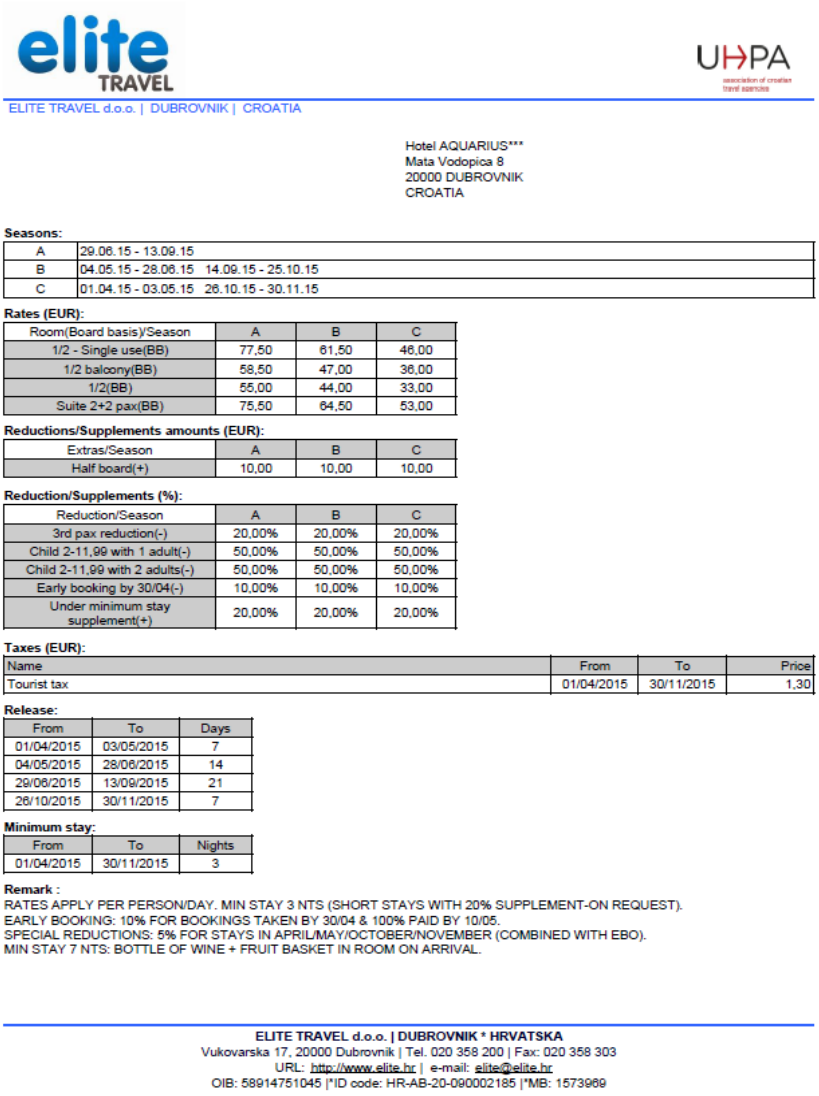
4. Mravičić, I. Tourismusrecht in Kroatien, Hamburg, 2013

5. Mravičić, I. Ugovor o alotmanu i pravna zaštita gosta.//Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu. 38 (2001), 2/3 (62/63)

6. Gorenc,V. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu).//Pravo i porezi: časopis za pravnu i ekonomsku teoriju i praksu. 11 (2002)

PRILOZI

Primjer ugovora o alotmanu 1



ELITE TRAVEL d.o.o. | DUBROVNIK | CROATIA

Hotel AQUARIUS***
Mata Vodopica 8
20000 DUBROVNIK
CROATIA

Seasons:

A	29.06.15 - 13.09.15
B	04.05.15 - 28.06.15 14.09.15 - 25.10.15
C	01.04.15 - 03.05.15 26.10.15 - 30.11.15

Rates (EUR):

Room(Board basis)/Season	A	B	C
1/2 - Single use(BB)	77,50	61,50	46,00
1/2 balcony(BB)	58,50	47,00	36,00
1/2(BB)	55,00	44,00	33,00
Suite 2+2 pax(BB)	75,50	64,50	53,00

Reductions/Supplements amounts (EUR):

Extras/Season	A	B	C
Half board(+)	10,00	10,00	10,00

Reduction/Supplements (%):

Reduction/Season	A	B	C
3rd pax reduction(-)	20,00%	20,00%	20,00%
Child 2-11,99 with 1 adult(-)	50,00%	50,00%	50,00%
Child 2-11,99 with 2 adults(-)	50,00%	50,00%	50,00%
Early booking by 30/04(-)	10,00%	10,00%	10,00%
Under minimum stay supplement(+)	20,00%	20,00%	20,00%

Taxes (EUR):

Name	From	To	Price
Tourist tax	01/04/2015	30/11/2015	1,30

Release:

From	To	Days
01/04/2015	03/05/2015	7
04/05/2015	28/06/2015	14
29/06/2015	13/09/2015	21
26/10/2015	30/11/2015	7

Minimum stay:

From	To	Nights
01/04/2015	30/11/2015	3

Remark :
RATES APPLY PER PERSON/DAY. MIN STAY 3 NTS (SHORT STAYS WITH 20% SUPPLEMENT-ON REQUEST).
EARLY BOOKING: 10% FOR BOOKINGS TAKEN BY 30/04 & 100% PAID BY 10/05.
SPECIAL REDUCTIONS: 5% FOR STAYS IN APRIL/MAY/OCTOBER/NOVEMBER (COMBINED WITH EBO).
MIN STAY 7 NTS: BOTTLE OF WINE + FRUIT BASKET IN ROOM ON ARRIVAL.

ELITE TRAVEL d.o.o. | DUBROVNIK * HRVATSKA
Vukovarska 17, 20000 Dubrovnik | Tel. 020 358 200 | Fax: 020 358 303
URL: http://www.elite.hr | e-mail: elite@elite.hr
OIB: 58914751045 |*ID code: HR-AB-20-090002185 |*MB: 1573969

Izvor: Elite Travel d.o.o.

2. Primjer ugovora o alotmanu 2

HOTEL JADRAN, Šibenik, Kotarska 70, zastupan po direktoru Gohal Mariu, dipl.iur., kao ugostitelj (u daljnjem tekstu: ugostitelj)

TURISTIČKA AGENCIJA „RAVNI KOTARI“ Vodice, zastupana po direktoru Bekalić Anti, kao agencija (u daljnjem tekstu: agencija)

zaključili su dana _____ 1999. godine u Šibeniku slijedeći

UGOVOR O ANGAŽIRANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA

Članak 1.

Ovim se ugovorom ugostitelj neopozivo obvezuje agenciji staviti na raspolaganje _____ leažaja u svom ugostiteljskom objektu „Hotel Jadran“ u Vodicama u vremenu od _____ godine do _____ godine, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti agenciji proviziju u iznosu od __ % od vrijednosti izvršenih ugostiteljskih usluga. Ugovorene usluge pobliže su navedene u posebnoj pisanoj ispravi koju izdaje agencija.

Ugovorne strane su sporazumne da ugostitelj ne može ugovoriti s drugom turističkom agencijom angažiranje kapaciteta koji su već rezervirani temeljem ovoga ugovora.

Članak 2.

Stranke ugovaraju da je ugostitelj dužan osobama koje uputi agencija pružiti usluge pod istim uvjetima kao i osobama s kojima je neposredno sklopio ugovor o ugostiteljskim uslugama.

Članak 3.

Ugostitelj ne može mijenjati ugovorene cijene ako o tome ne obavijesti agenciju najmanje ___ mjeseci unaprijed, osim u slučaju promjene u tečaju razmjena valuta koje utječu na ugovorenu cijenu.

Stranke su suglasne da se nove cijene mogu primjenjivati nakon isteka ____ dana od njihove dostave agenciji.

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

Izmjene cijene nemaju učinak na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio.

Članak 4.

Stranke ugovaraju da je ugostitelj dužan agenciji plaćati proviziju od ___% od vrijednosti prometa ostvarenog na temelju ovoga ugovora i to svakog mjeseca nadalje do ___ dana za protekli mjesec.

Ugovorne strane su sporazumne da se ugostitelj odriče prava zahtijevati plaćanje akontacije za izvršene usluge.

Članak 5.

Agencija je dužna izvještavati ugostitelja o tijeku popune smještajnih kapaciteta.

Ako ne može popuniti sve angažirane smještajne kapacitete, agencija je dužna u roku od __ dana, obavijestiti ugostitelja o tome i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojega ugostitelj može slobodno raspolagati angažiranim kapacitetima.

Ugostiteljski kapaciteti koji u listi gostiju nisu označeni kao popunjeni smatraju se slobodnim, od dana primitka te liste od strane ugostitelja za razdoblje na koje se lista odnosi.

Stranke su suglasne da po protoku roka iz prethodnog stavka ovog članka agencija ponovno stječe pravo popunjavati angažirane kapacitete.

Članak 6.

Agencija ne može osobama što ih šalje kod ugostitelja zaračunavati veće cijene usluga od onih koje su predviđene ugovorom ili cjenikom ugostitelja.

Članak 7.

Ugovaratelji sporazumno utvrđuju da agencija ugostitelju plaća cijenu usluga poslije izvršenih usluga svakog mjeseca najdalje do ____ dana za protekli mjesec.

Članak 8.

Obveza je agencije, osobama koje šalje temeljem ovoga ugovora, izdati posebnu pismenu ispravu.

Posebna pismena isprava glasi na ime ili na određenu grupu, neprenosiva je, i sadrži nalog ugostitelju da pruži usluge koje su u njoj navedene i služi kao dokaz da je osoba klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu.

Temeljem posebne pisane isprave obračunavaju se uzajamna potraživanja između agencije i ugostitelja.

Članak 9.

Stranke su suglasne da agencija može privremeno odustati od korištenja angažiranih smještajnih kapaciteta, a da time ne raskine ugovor niti stvori za sebe obvezu naknade štete ugostitelju, ako u roku od ___ dana pošalje obavijest o odustanku od korištenja.

Agencija može odustati od ugovora, bez obveze na naknadu štete, ako obavijest o odustanku pošalje u roku od ____ dana prije raskida ugovora.

Članak 10.

Ugovorne strane utvrđuju da troškove sklapanja ovog ugovora snosi agencija.

Članak 11.

U znak prihvaćanja prava i obveza iz ovog ugovora stranke ga po svojim ovlaštenim osobama potpisuju, kada i stupa na snagu.[16]

Za ugostitelja:	Za agenciju:
Direktor	Direktor
Gohal Mario,	dipl.iur. Bekalić Ante
_____	_____

[16] Vidović M., Marković A: Pravni Praktikum, svezak drugi

SAŽETAK

Završni rad tematizira pravnu prirodu ugovora, prava i obveze između putničke agencije i hotelijera. Podijeljen je na deset poglavlja gdje se u svakom poglavlju detaljnije razlaže pravna narav, ugovorne strane, što čini sam predmet ugovora, kakve su obveze putničke agencije a kakve hotelijera, pravni položaj gosta, karakteristike ugovora o alotmanu s jamstvom punjenja, pravna zaštita hotelijera, pravo agencije na odustanak od ugovora te kakav je položaj gosta u ugovoru. Ugovor u kojemu obje strane razumiju svoj pravni položaj i izvršavaju svoje obveze omogućuju samom korisniku usluga kvalitetniju uslugu i doživljaj putovanja.

KLJUČNE RIJEČI

alotman – ugovor – putnička agencija – hotelijer – gost