UGOVOR O LICENCI

Abramović, Ivona

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:124:184284

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-20**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

TURISTIČKI UGOVORI PUTNIČKIH AGENCIJA

Mentor:

dr. sc. Brnabić Ratko

Student:

Abramović Ivona

Split, kolovoz, 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD.....5

1.1. Predmet istraživanja i ciljevi rada 5

1.2. Metode rada..... 5

1.3. Struktura rada 5

2. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA 6

2.1. Pojam ugovora 6

2.2. Sklapanje ugovora 6

2.3. Prava i obveze ugovornih strana 8

2.3.1. Obveze putnika 8

2.3.2. Obveze organizatora putovanja.....9

2.3.3. Odgovornosti organizatora putovanja i putnika.....10

2.4. Prestanak ugovora 11

3. POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU.....12

3.1. Pojam ugovora 12

3.2. Sklapanje ugovora 13

3.3. Prava i obveze ugovornih strana 13

3.3.1. Obveze posrednika putovanja.....13

3.3.2. Obveze putnika.....14

3.4. Neizravan učinak posredničkog ugovora..... 15

3.5. Odgovornost posrednika putovanja..... 15

4. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA 16

4.1. Pojam ugovora 16

4.1.1. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta…….16

4.1.1.1. Pojam ugovora……..16

4.1.1.2. Sklapanje ugovora……....17

4.1.1.3. Prava i obveze ugovaratelja……..17

4.1.1.3.1. Obveze ugostitelja…….17

4.1.1.3.2. Obveze naručitelja…….17

4.1.1.4. Prestanak ugovora……18

4.1.2. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju…….19

4.1.2.1. Pojam ugovora……..19

4.1.2.2. Sklapanje ugovora……19

4.1.2.3. Prava i obveze suugovaratelja……..19

4.1.2.3.1. Obveze ugostitelja…….19

4.1.2.3.2. Obveze naručitelja…….20

4.1.2.4. Prestanak ugovora……20

4.1.3. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)……21

4.1.3.1. Pojam ugovora i ime……...….21

4.1.3.2. Suugovaratelji i primjena primjena prava……21

4.1.3.3. Obveze suugovaratelja…….22

4.1.3.3.1. Obveze putničke agencije…….22

4.1.3.3.2. Obveze ugostitelja…….24

4.1.3.4. Pravo putničke agencije odustati od ugovora……...25

4.1.3.4.1. Jednostrano pravo putničke agencije…….25

4.1.3.4.2. Privremeni odustanak od korištenja hotelijerskih kapciteta..26

4.1.3.4.3. Konačan odustanak od ugovora…….26

5. UGOVOR O ZAKUPU (NAJMU) UGOSTITELJSKOG OBJEKTA ……26

5.1. Pojam, značajke i pravna narav 26

5.2. Obveze suugovaratelja..... 27

5.2.1. Obveze hotelijera…….27

5.2.2. Obveze putničke agencije……27

5.3. Ugovor o najmu sobe, stambene prostorije i zgrade..... 27

6. UGOVOR O ZASTUPANJU IZMEĐU HOTELSKOG ZASTUPNIKA I HOTELIJERA ……28

7. ZAKLJUČAK……28

LITERATURA ……29

PRILOZI ……29

SAŽETAK……35

SUMMARY……36

1. UVOD

1.1. PREDMET ISTRAŽIVANJA I CILJEVI RADA

Predmet završnog rada su ugovori između putničkih agencija i izravnog korisnika usluga, te ugovora između putničke agencije i davatelja usluga. Predstavit će se sve vrste navedenih ugovora, načini sklapanja istih, obveze i odgovornosti ugovornih strana, te prestanak ugovora.

Cilj završnog rada je analizirati pojmovno i praktično ugovore između putničkih agencija i izravnog korisnika usluga, te ugovora između putničke agencije i davatelja usluga.

1.2. METODE RADA

Sredstvo za prikupljanje potrebnih informacija je stručna literature na temu izabranih ugovora, te citiranje iste.

1.3. STRUKTURA RADA

Završni rad je podijeljen na tri glavna dijela.

Prvi dio rada čine uvod u kojem su navedeni predmet i cilj rada, metode, te struktura rada.

Drugi dio čini teorijski dio rada u kojem će se objasniti pojam i obilježja pojedinih ugovora, tko sklapa ugovor, na koji način, koje su obveze i odgovornosti ugovornih strana, te na koji način se raskidaju pojedini ugovori.

Treći dio, kao posljednji dio rada se odnosi na izvođenje zaključka na temelju provedenog istraživanja.

2. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA

2.1. POJAM UGOVORA

[1]Prema ZOO-u, **ugovorom o organiziranju putovanja** treba smatrati 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.

Osnovno **obilježje ugovora** o organiziranju putovanja daje predmet ugovora koji čini "skup usluga koje se sastoje od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane" i kome odgovara "skupna (paušalna) cijena". Upravo po tom predmetu ugovor o organiziranju putovanja se razlikuje od posredničnog ugovora o putovanju[2].

Kod ugovora o organiziranju putovanja 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 druga fizička ili pravna osoba. U ulozi organizatora putovanja mogu se javiti trgovačnko društvo ili trgovac pojedinac, ali samo ako ispunjava uvjete određene posebnim propisima za obavljanje djelatnosti pružanja usluga putničke agencije organizatora putovanja.

2.2. 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 koje može poduzeti. Ako je već ne posjeduje, obično se tom prigodom putniku predaje brošura, prospekt ili katalog putovanja koji sadrži cijenu i opis usluga pojedinih putovanja i opće uvjete putovanja organizatora 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. Na kraju, u roku

[1] Vilim Gorenc, Vjekoslav Šmid (1999.): Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, str. 94.

[2] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 880

određenom općim uvjetima (obično 40 dana prije početka putovanja) organizator putovanja predaje putniku **"putne dokumente"** (putne karte, turističke uputnice itd.). Često u praksi putnik dobiva samo "karton sudionika", a sva putna dokumentacija nalazi se kod trgovačkog pratitelja skupine.

Organizator putovanja je obvezan izdati putniku pismenu **"potvrdu o putovanju"**, koja mora sadržavati sljedeće elemente:

- mjesto i datum izdavanja
- oznaku i adresu organizatora putovanja (naziv i sjedište tvrtke)
- ime putnika (ime, prezime i adresu putnika)
- mjesto i datum početka i svršetka putovanja
- datume boravka
- nužne podatke o prijevozu, boravku i drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom
- druge usluge (npr. mjesto, vrijeme i vrsta pojedinih obroka, razgledavanje znamenitosti)
- najmanji broj potrebnih putnika
- ukupnu cijenu za skup usluga predviđenih ugovorom
- uvjeti pod kojim putnik može tražiti raskid ugovora
- druge podatke za koje se smatra da je korisno da budu sadržani u potvrdi

2.3. PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Iz ugovora o organiziranju putovanja kao dvostrano obvezujućeg ugovora nastaju međusobna prava i obveze ugovornih strana.

Obveze putnika

1. Obveza plaćanje cijene

Osnovna obveza putnika je da **plati ugovorenu cijenu** koja je uvijek određena unaprijed i po pravilu paušalna. Paušalna cijena se stvara uglavnom pomoću tri osnovne kalkulacijske stavke: cijena troškova i usluga organizatora putovanja; zbir cijena usluge davaoca usluge na osnovi minimalnog broja sudionika i iznosa uračunatog na ime dobiti organizatora putovanja koji se određuje paušalno ili u postotku zbira cijena usluga.

Mjesto, način i vrijeme plaćanja cijene obično su određeni ugovorom.

[3]Organizatoru je dano pravo da **povisi ugovorenu cijenu**; radi zaštite putnika, međutim tom su pravu postavljena i brojna ograničenja. Povećanje cijene se može koristiti samo u navedenim primjerima:

- ako je tek nakon sklapanja ugovora došlo do promjene tečaja valute ili tarife prijevoznika
- ako promjene utječu na promjenu konkretnog putovanja
- ako je to pravo izričito i unaprijed predvidio u potvrdi o putovanju

Kad su usluge obuhvaćene ugovorom o organiziranju putovanja pružene nepotpuno ili neadekvatno, putnik je ovlašten zahtijevati od organizatora putovanja **sniženje paušalne cijene**. Da bi putnik mogao angažirati "odgovornost za nedostatke" organizatora i sniženje cijene, trebaju se ispuniti **dvije pretpostavke**: ugovorene usluge trebaju biti pružene nepotpuno ili nekvalitetno i putnik mora uputiti organizatoru putovanja prigovor u roku od osam dana od dana završetka putovanja. Ako su pretpostavke ispunjene, organizator se mora

[3] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 876

zadovoljiti sniženom paušalnom cijenom. Putnik, osim sniženja cijene može zatražiti i **naknadu štete** koju je pretrpio zbog nepotpunog ili nekvalitetnog ispunjenja usluga.

2. Obveza poduzimanja mjera neophodnih za pružanje organiziranog putovanja

Putnik je dužan **poduzeti radnje** koje su neophodne za nastanak (organiziranje) i nesmetano odvijanje putovanja. Svakako, ne mogu se predvidjeti sve radnje i situacije, s obzirom na kompleksnost sadržaja i raznolikost predmeta ugovora, pa se može reći da u svakom konkretnom ugovoru radnje putnika, čije poduzimanje poduzimanje može tražiti od organizatora putovanja, mogu biti vrlo različite. [4]Na traženje organizatora putnik dužan dostaviti sve istinite i potrebne **podatke za organiziranje putovanja**, a posebno osobne i druge podatke vezane za pribavljanje prijevoznik karata, rezervaciju smještaja i isprava za prijelaz granice. Ako putnik ne da podatke u roku ili dade neistine podatke, snosit će rizik ispunjenja obveza organizatora da organizira putovanje, osim toga, dužan je **nadoknaditi troškove i štetu** koju eventualno pretrpi organizator putovanja krivnjom putnika.

2.3.2. Obveze organizatora putovanja

1. Obveza organiziranja putovanja

Osnovna i bitna obveza organizatora putovanja jest da **organizira putovanje** u skladu s ugovorom, propisima ZOO-a i dobrim običajima struke. Organizator putovanja je dužan sastaviti program putovanja. Takav program podrazumijeva prikupljanje određenog broja usluga i njihov raspored pružanja kao sinkronizirane i harmonične cjeline. Organizator je po običaju profesije dužan potražiti najbolju moguću kvalitetu usluge i davaoca . Organizator putovanja je dužan poduzeti sve **pravne i druge radnje** kako bi se putovanje odvijalo bez zastoja. U tu svrhu je dužan predati putniku i svom osoblju, obično prije početka putovanja, svu dokumentaciju koja omogućuje nesmetano pružanje i uporabu programa putovanja.

2. Obveza voditi brigu o pravima i interesima putnika

Osnovna obveza organizatora putovanja jest da brine o **pravima i interesima putnika** u skladu s dobrim poslovnim običajima. Ona organizatoru putovanja nalaže da za svo vrijeme

[4] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 872

trajanja ugovora postupa u skladu s dobrim poslovnim običajima i zahtjevima poslovnog morala kako bi se zaštitili interesi putnika.

3. Obveza pružanja obavijesti

U interesu putnika, ali i radi boljeg, lakšeg i sigurnijeg odvijanja putovanja, organizator putovanja preuzima obavezu **pružanja putniku potrebnih obavijesti** [5]. Dužne obavijesti odnose se ponajprije na **cijenu.** Kod organiziranog putovanja to će biti paušalna cijena, kao i posebne cijene fakultativnih i drugih boravaka koje nisu njome obuhvaćene. Obavijesti o uvjetima prijevoza, boravka, o posebnim uslugama, kvaliteti prijevoznih sredstava i smještaja, obuhvaćaju brojne podatke koji se odnose na opis mjesta boravka, njegova zabavnog života i drugih turističkih aktivnosti, na mjesto, vrijeme i okolnosti pod kojima će se odvijati putovanje.

4. Obveza pružanja usluga

Jedna od osnovnih obveza organizatora putovanja jest da **pruži putniku usluge** predviđene ugovorom o organiziranju putovanja. Organizator putovanja je dužan pružiti sve usluge, i to po broju, sadržaju i svojstvima kako su opisane u ugovoru.

2.3.3. Odgovornost organizatora putovanja i putnika

Odgovornost organizatora putovanja i putnika za **neispunjenje ili neuredno ispunjenje obveza** ima ugovornu važnost: riječ je o povredi obveze koje izviru iz ugovora o organiziranju putovanja.

Organizator putovanja odgovoran je za štetu:

- koju pretrpi putnik zbog potpunog ili djelomičnog neispunjenja obveza preuzetih u ugovoru
- ako je povrijedio i opću obvezu zaštite prava interesa putnika

[5] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 864

- ako prouzroči štetu netočnom obavijesti ili propuštanjem davanja putniku "potrebnih obavijesti”
- za štetu koja putniku nastane zbog povrede obveza da organizira putovanje, te ako povrijedi obvezu pružanja ugovorenih usluga.

Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom prouzroči organizatoru putovanja povredom obveze preuzetih ugovorom.

Putnik je odgovoran:

- ako ne plati na vrijeme paušalnu cijenu ili ne postupi po obavijestima putovanja, pa on osobno ili njegova prtljaga ne zadovolje granične, sanitarne ili slične propise
- ako na traženje organizatora putovanja ne pruži točne ili potpune podatke potrebne za organiziranje putovanja [6].

2.4. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o organiziranju putovanja može prestati **sporazumno, poništenjem ili raskidom.**

Putnik može odustati od ugovora prije početka putovanja, iako za to nema skrivljenih povreda obveza na strani organizatora putovanja; dovoljno je da, i to bez ikakva obrazloženja, priopći organizatoru odustanak. Putnik je dužan obeštetiti organizatora putovanja čiji su modaliteti i visina određeni ugovorom. Ako je odustanak **"pravodoban"** tj. priopćen do određenog ugovorenog roka prije početka putovanja, obeštećenje ne može prijeći visinu administrativnih troškova organizatora putovanja. U općim uvjetima organizatora taj rok iznosi 30-40 dana prije polaska. Nakon tog roka priopćen odustanak je **"nepravodoban"** [7] i daje organizatoru putovanja pravo na obeštećenje u visini ugovorenog postotka od paušalne cijene. Putnik može odustati od ugovora i kad nastupe okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u trenutku zaključivanja ugovora, bile opravdan razlog da se ne sklopi ugovor.

[6] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 871, 872 i 873

[7] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 877

Putnik može odustati od ugovora i bez naknade štete organizatoru putovanja ako povećanje paušalne cijene nakon zaključenja ugovora prelazi ugovorenu cijenu za 10%. Putnik može odustati od ugovora i kad organizator putovanja izmijeni program putovanja, ali samo ako su izmjene bitne i učinjene bez opravdanog razloga, ako nisu uzrokovane izvanrednim okolnostima koje organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti.

Od ugovora o organiziranju putovanja može odustati i organizator putovanja. Da bi odustanak organizatora bio **opravdan**, potrebno je: da se nije skupio minimalni broj putnika koji je brojem označen u "potvrdi o putovanju" , te da je odustanak priopćen putniku najkasnije pet dana prije određenog dana za početak putovanja. Kad su pretpostavke ispunjene, organizator je dužan vratiti putniku sve što je od njega primio, ali ga nije dužan obeštetiti [8]. Organizator putovanja može opravdano odustati od ugovora prije i nakon početka putovanja, ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti i uzeti u obzir prilikom zaključenja ugovora. Organizator putovanja nije dužan nadoknaditi štetu koju je odustankom od ugovora prije početka putovanja prouzrokovao putniku, ali je obvezan vratiti putniku sve što je od njega primio (avans, paušalna cijena).

3. POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU

3.1. POJAM UGOVORA

[9]**Posrednički ugovor o putovanju** je 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.

To znači da se posredničkim ugovorom o putovanju putnička agencija vezuje za putnika, a da između nje i davaoca usluga istodobno nema nikakve pravne veze, jer je svoju aktivnost ograničila na zastupanje putnika.

[8] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 878

[9] Vilim Gorenc, Vjekoslav Šmid (1999.): Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, str. 113.

3.2. SKLAPANJE UGOVORA

Posrednički ugovor o putovanju sklopljen je kad su se stekli nalog i njihov prihvat, kad su se strane sporazumjele koji ugovor treba zaključiti posrednik putovanja u ime i za račun putnika i pod kojim uvjetima. Po Zakonu [10] posrednik putovanja je obvezan izdati **potvrdu**. Kad posredničkim ugovorom o putovanju posrednik preuzima obvezu zaključenja ugovora o organiziranju putovanja, dužan je izdati putniku potvrdu o putovanju koja, osim podataka propisanih Zakonom [11] kojima je opisan sadržaj ugovora, mora sadržavati i oznaku (tvrtku) posrednika putovanja, kao i konstataciju da on istupa u svojstvu posrednika.

3.3. PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Sklapanjem posredničkog ugovora o putovanju između putnika i putničke agencije zasniva se **obvezujući odnos** iz kojeg proizlaze međusobna prava i obveze.

3.3.1. Obveze posrednika putovanja

1. Obveza skrbiti o pravima i interesima putnika

Time što je putnik dao nalog i ovlast za zastupanje posredniku putovanja, putnik je potpuno povjerio i prepustio profesionalcu kojega je slobodno izabrao. Posrednik putovanja je dužan okružiti **interese putnika** brigom i pažnjom "dobrog posrednika putovanja" i činiti sve potrebno kako bi mu pružio **satisfakciju.** Posrednik je dužan čuvati kao tajnu sve što je saznao: o osobi putnika, njegovoj prtljazi, mjestu i vremenu prebivanja, o imenima njegovih suputnika.

2. Obveza ispunjenja pravnog posla

Putnik ugovorom ovlašćuje posrednika da mu pribavi **određene pojedinačne usluge** koje omogućuju putovanje ili boravak i sl. Djelatnost posrednika putovanja sastoji se u zaključivanju i obavljanju pravnih poslova u ime i za račun putnika. Posrednik putovanja je

[10] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 881

[11] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 860

dužan obaviti povjereni pravni posao prema posredničkom ugovoru o putovanju i kako to zahtijevaju pravila struke, pri čemu je potpuna zaštita interesa putnika predmet posebne pažnje "dobrog posrednika putovanja".

3. Obveza polaganja računa

Posrednik putovanja je dužan obavijestiti putnika **o tijeku provedbe ugovora** samoinicijativno ili na zahtjev putnika. Ako se u tijeku provedbe pravnog posla okolnosti izmjene, posrednik putovanja je dužan obavijestiti putnika o nastalim smetnjama i zatražiti nove upute. Putnik mora znati koji pravni posao je zaključio posrednik putovanja, kakvog je sadržaja i kojem se davaocu usluge treba obratiti da bi se on ispunio.

3.3.2. Obveze putnika

1. Obveza suradnje s posrednikom putovanja

Na traženje posrednika putovanja putnik je dužan dostaviti sve **istinite i potrebne** osobne i druge podatke potrebne za pribavljanje prijevoznik karata, rezervacija smještaja i isprava za prijelaz granice (vize, putovnice i sl.). Ako putnik ne pruži podatke u roku ili pruži neistinite podatke, snosi **rizik** neispunjenja obveze. Putnik je dužan brinuti da on sam, njegove osobne isprave i prtljaga udovoljavaju svim zahtjevima.

2. Obveze snošenja troškova posrednika putovanja

Posrednik putovanja je kod povjerenog pravnog posla dužan uložiti samo svoju stručnu sposobnost i pažnju **"dobrog posrednika putovanja".** Otuda je putnik dužan ponajprije predati posredniku putovanja novac potreban za zaključenje povjerenog pravnog posla, čiji je predmet zatražena usluga. Putnik je dužan snositi sve troškove koji nastaju posredniku putovanja oko obavljanja povjerenog pravnog posla.

3. Obveza isplate nagrade

Posredniku pripada **naknada za obavljene poslove**. Naknada i visina naknade je određena ugovorom, tarifom posrednika putovanja ili trgovačkim običajima. U poslovnoj praksi je u primjeni običaj po kome se posrednik putovanja ne nagrađuje neposredno od strane putnika,

već od strane davaoca usluga u obliku provizije koje su predmet ugovora zaključenog u ime i za račun putnika.

3.4. NEIZRAVAN UČINAK POSREDNIČKOG UGOVORA

Putnik preuzima **sva prava i obveze** koje proistječu iz pravnog posla sklopljenog u njegovo ime i za njegov račun s davateljem usluge, bez obzira je li sklopljeni pravni posao značio i postizanje željenog uspjeha. Istodobno **posrednik** putovanja ne preuzima **nikakvu obvezu** za provedbu sklopljenog pravnog posla ni prema putniku ni prema davatelju usluge.

3.5. ODGOVORNOST POSREDNIKA PUTOVANJA

Ako posrednik putovanja **ne ispuni svoje obveze**, bit će odgovoran temeljem posredničkog ugovora o putovanju. Bez obzira na kompleksnost usluge koju putnik traži, posrednik putovanja će uvijek odgovarati za nesavjesnu provedbu prihvaćenog naloga. Svaka greška, koja bi imala za posljedicu štetu, angažirat će odgovornost posrednika putovanja, ako je pri davanju informacija propustio pažnju "dobrog posrednika putovanja". Poslovni običaji nalaze da je takva pažnja izostala ako su pogrešne informacije dobivene jer nisu crpljene iz "sigurnih izvora". Rezultat je šteta koju trpi putnik zbog netočnih informacija koje 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. Iz zaključenja pravnog posla za putnika posrednik putovanja ne preuzima obveze ni prema putniku ni prema davaocu usluge, osim kad to nalažu poslovni običaji ili ako je to posredničkim ugovorom o putovanju bilo posebno dogovoreno.

Ako je posrednik putovanja izabrao "insolventnog i neosiguranog prijevoznika" ili samo "nedovoljno osiguranog prijevoznika" **odgovoran je za štetu** koju trpi putnik, uz argumentaciju da je takvim izborom povrijedio svoju "opću obvezu pažnje i brige".

4. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

4.1. POJAM UGOVORA

[12]**Agencijski ugovor o hotelskim uslugama** je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu, njegovu klijentu, smještaj i njemu akcesorne ugostiteljske usluge za naknadu i isplatiti ugovorenu proviziju.

Razlikujemo **dvije vrste** ovog ugovora:

- agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta
- agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju

4.1.1. Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individialnog gosta

4.1.1.1. Pojam ugovora

Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje narručiocu usluge da će pružiti gostu, njegovu klijentu, smještaj i njemu akcesorne ugostiteljske usluge za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini, i platiti uovorenu proviziju.

Ugovorne strane su **ugostitelj i naručilac usluge**. **Ugostitelj** se bavi pružanjem usluga smještaja i njemu akcesornih usluga u ugostiteljskom objektu za smještaj. **Naručilac usluge** može biti osoba koja ovlašteno obavlja djelatnost pružanja usluga putničke agencije koja se sastoji od pribavljanja smještaja i drugih akcesornih ugostiteljskih usluga gostima, svojim klijentima. **Individualni gost** je fizička osoba, klijent naručioca usluge kome ugostitelj pruža ugostiteljske usluge na uobičajen način i po redovnim ugostiteljskim tarifama, a pod posebnim uvjetima i tarifama utvrđenim ugovorom.

[12] Vilim Gorenc, Vjekoslav Šmid (1999.): Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, str. 129.

4.1.1.2. Sklapanje ugovora

Sklapanju ugovora o hotelskim uslugama za individualne goste prethodi **zahtjev za rezervaciju** što ga ugostitelju upućuje naručitelj usluga. Zahtjev za rezervaciju je ponuda naručitelja usluge i obično sadrži informacije: o opsegu željenih ugostiteljskih usluga, vremenu početku i trajanju usluga, te adresu gosta. Može biti postavljen i na nekom od svjetskih jezika, te može biti priopćen ugostitelju usmeno ili pismeno. **Potvrda rezervacije** ugostitelja mora biti u obliku pismenog dokumenta koji mora sadržavati i cijenu zatraženih ugostiteljskih usluga. Potvrdu rezervacije obvezan je ugostitelj dati odmah, bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od prijema zahtjeva za rezervaciju. Ugovor je sklopljen kad naručitelj primi od ugostitelja potvrdu o rezervaciji.

4.1.1.3. Prava i obveze ugovaratelja

Osnovne obveze ugostitelja i naručitelja istovjetne su s obvezama koje izviru iz ugovora o hotelskim uslugama.

4.1.1.3.1. Obveze ugostitelja

Ugostitelj je dužan **dati naručitelju točne obavijesti** o lokaciji i kategoriji ugostiteljskog objekta, a posebno o vrsti i kvaliteti usluge koje treba pružiti gostu. Cijene usluga koje ugostitelj naručitelju u potvrdi rezervacije ne mogu biti veće od cijena što ih ugostitelju plaćaju njegovi izravni gosti. Pri tome, ugostitelj se mora pridržavati cijena koje su utvrđene važećim cjenikom. Ugostitelj je obvezan isplatiti naručitelju **proviziju** radi pružanja i uporabe rezerviranih ugostiteljskih usluga. Visina provizije treba biti prethodno dogovorena ugovorom, a obično iznosi 5% od cijene pruženih usluga.

4.1.1.3.2. Obveze naručitelja

Naručitelj je obvezan pribaviti i **omogućiti gostu korištenje** rezerviranih ugostiteljskih usluga. Obvezan je pružiti gostu sve neophodne i točne obavijesti o zatraženim uslugama. Naručitelj je obvezan **platiti ugostitelju cijenu** ugostiteljskih usluga pruženih gostu, njegovu klijentu, osim kada je izričito ugovoreno da će gost namiriti račun izravno ugostitelju.

4.1.1.4. Prestanak ugovora

Kao i svaki obvezni ugovor, može prestati **sporazumom strana, poništenjem i smrću ugovornika.**

Uzance postavljaju opće pravilo da svaki otkaz ugovora mora biti priopćen **pismenim** putem. Priopći li naručitelj ugostitelju usmeni otkaz, da bi takav raskid bio valjan, on mora biti potvrđen pismenim putem. Naručitelj može otkazati ugovor bez obveze obeštećenja ugostitelja ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluga. Pri tome naručitelj treba obrazložiti razlog otkaza.

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 3 do 7 dana
- sedam dana prije početka uporabe usluga, kad je ugovorena usluga duža od sedam dana

Otkaz ugovora koji bi bio priopćen nakon proteka rokova za pravodobni otkaz gasi ugovor, ali naručitelj mora ugostitelju nadoknaditi štetu. **Obeštećenje** može biti ugovoreno ugovorom, ili se primjenjuju pravila sadržana u Uzancama. Naručitelj je dužan nadoknaditi ugostitelju i kada gost započne s korištenjem usluga, ali se njima koristi kraće od ugovorenog vremena ili kada za vrijeme trajanja ugovora ne koristi dio ugovorenih usluga. Naručitelj **neće dugovati** naknadu štete ako je do ranijeg odlaska gosta ili ne korištenja usluge došlo krivnjom ugostitelja. Posebnost kod prestanka ugovora o hotelskim uslugama je u tome što **pravo otkaza ima samo naručitelj**, a ugostitelj ne može otkazati učinjenu rezervaciju ugostiteljskih usluga.

4.1.2. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA U KORIST SKUPINE GOSTIJU

4.1.2.1. Pojam ugovora

Ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručitelju da će u skupini gostiju, njegovim klijentima, pružiti ugostiteljske usluge pod posebnim uvjetima i tarifama. Po **"grupom gostiju"** se podrazumijeva najmanje 15 osoba koje imaju vodiča ili drugog predstavnika naručitelja koji putuju zajedno. Ugostitelj tada odobrava naručitelju **posebne uvjete i tarife** za pružene ugostiteljske usluge koje moraju biti utvrđene ugovorom. Posebni uvjeti se odnose na način i vrijeme plaćanja usluga, na vrtu, opseg i način pružanja ugostiteljskih usluga i sl.

4.1.2.2. Sklapanje ugovora

Zaključivanju ugovora prethodi **zahtjev za rezervaciju** koji naručitelj upućuje ugostitelju. Zahtjev za rezervaciju se sastoji od samo jednog dokumenta koji mora sadržavati specificirane identične ugostiteljske usluge za sve goste uz naznaku vremena početka i prestanka njihova korištenja. Ugovor je neformalni i zaključen je kada naručitelj primi od ugostitelja **prihvat rezervacije.**

4.1.2.3. Prava i obveze suugovaratelja

4.1.2.3.1. Obveze ugostitelja

Osnovna obveza ugostitelja je 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, postaje dužan nadoknaditi štetu naručitelju ili ih smjestiti u najbliži ugostiteljski objekt u blizini.

Uzance sadrže i pravila kojima se preporučuje ugostitelju da odobri besplatan boravak predstavniku naručitelja koji prati skupinu od najmanje 15 osoba, a ako se skupina sastoji od 30 i više osoba, ugostitelj može odobriti besplatan boravak još jednom predstavniku naručitelja.

Ugostitelj je dužan smjestiti članove skupine po sobama u ugostiteljskom objektu prema pravodobno primljenoj **listi gostiju.**

Ukoliko predstavnik naručitelja ili gost nije zadovoljan uslugama ugostitelja za vrijeme boravka, može podnijeti **prigovor.**

4.1.2.3.2. Obveze naručitelja

Naručitelj je obvezan **dostaviti ugostiteljsku listu gostiju** najmanje 14 dana, a za objekte sa sezonskim poslovanjem izvan sezone najmanje 7 dana, prije dana određenog za dolazak gostiju.

Povrijedi li naručitelj obvezu i ne uputi pravodobno listu gostiju, snosit će punu odgovornost za teškoće koje zbog toga nastaju ugostitelju pri udovoljavanju obvezi smještaja gostiju.

Naručitelj je obvezan **platiti ugostitelju ugovorenu cijenu** za usluge pružene skupini gostiju. Kad se radi o skupini gostiju, oni nikada ne plaćaju izravno ugostitelju, nego to uvijek čini naručitelj, ali cijena koje naručitelj naplaćuje od gostiju ne smije biti veća od cijene u potvrdi rezervacije.

4.1.2.4. Prestanak ugovora

Ugovor može prestati i **otkazom.** Naručitelj može otkazati ugovor a da nije obvezan obeštetiti ugostitelja, ako mu priopći otkaz do ugovorenog roka prije početka uporabe usluge (pravodobni otkaz). Prema Uzancama **otkaz treba naručitelj 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 usluge.

Ista obveza za naknadu štete će nastati za naručitelja kada svi gosti iz skupine ili dio njih ne dođu ili zakasne u dolasku, a rezervirane usluge nisu bile otkazane ili su otkazane sa zakašnjenjem. Prema 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 ili manje prije početka uporabe usluga, u iznosu ¾ cijene ugovorenih usluga.

4.1.3. Ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu)

4.1.3.1. Pojam ugovora i ime

[13]**Ugovorom o alotmanu** ugostitelj se obvezuje tijekom određenog ugovorenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objekt, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu naknadu (proviziju), a agecija se obvezuje nastojati popuniti ugovorene kapacitete ili izvijestiti ugostitelja o utvrđenim rokovima da to ne može učiniti, te ugostitelju plati cijenu pruženih usluga [14].

Tek u novije doba se počeo koristiti naziv **alotman** (allotment- izvorno riječ francuskog podrijetla, ali je u naš jezik došla iz engleskog jezika), koji je usvojio i naš zakonodavac uz opisni naziv "ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta".

4.1.3.2. Suugovaratelji i primjena prava

Strane ugovora alotmana su:

- **putnička agencija** (tko može biti putnička agencija uređeno je Zakonom o turističkoj djelatnosti)
- **hotelijer** (ZOO nije definirao pojam ugostitelj, ali iz sadržaja ugovora je očito da se radi o hotelijeru – angažiranje određenog broja ležaja u određenom objektu)

Prije sklapanja ugovora strane međusobno korespondiraju, šalju prospekte, razmjenjuju se obavijesti o hotelu, kategoriji, kapacitetu, vrsti i kakvoći usluga, cijena itd. 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 ne bi došlo do situacije u kojoj jedna strana misli da je ugovor jest, a druga da nije sklopljen.

[13] Vilim Gorenc, Vjekoslav Šmid (1999.): Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, str. 139.

[14] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 885

4.1.3.3. Obveze suugovaratelja

4.1.3.3.1. Obveze putničke agencije

1. Obveza izvješćivanja ugostitelja

Putnička agencija se obvezuje nastojati popuniti angažirane kapacitete i o njihovu ispunjavanju izvješćivati hotelijera. Razlikujemo:

a) okolnosti kad je popunjavanje **potpuno i redovito** (ako je putnička agencija u mogućnosti popunjavati sve ugovorene kapacitete, dužna je o tome izvješćivati ugostitelja)

b) okolnosti kad je popunjavanje **nepotpuno** (ako putnička agencija nije u mogućnosti popuniti u cijelosti angažirane smještajne kapacitete, obvezna je o tome izvijestiti ugostitelja i dostaviti mu listu gostiju).

2. Obveza pridržavanja ugovorenih cijena

Ugovorom o alotmanu se **ugovaraju cijene** za usluge gostima koje agencija upućuje ugostitelju. Gost ne plaća cijenu ugostitelju nego putničkoj agenciji, a ona plaća ugostitelju. Moglo bi se dogoditi da putnička agencija s ugostiteljem ugovori jednu, a s gostom drugu, veću cijenu od one ugovorene ugovorom o alotmanu, pa bi agencija osim provizije koju joj plaća ugostitelj, zaradila i na razlici u cijeni, što bi bilo neopravdano povećavanje cijene turističkih usluga.

3. Obveza plaćanja ugostiteljskih usluga

Cijena ugostiteljskih usluga je bitan sastojak ugovora o alotmanu i o cijenu suugovaratelji moraju postići suglasnost. **Visina cijene** se određuje po osobi i po danu, ali se ugovaraju još i redoviti i dodatni popusti. U pravilu cijenu **plaća putnička agencija** nakon obavljenih usluga, osim ako ugovorom nije drugačije ugovoreno. S obzirom na to, ugostitelj snosi rizik insolventnosti putničke agencije, jer svakako nema pravo naplatiti uslugu od gostiju. Kako bi se osigurao od tog rizika, ugostitelj ima pravo zahtijevati plaćanje **"akontacije"** [15]. Izraz "akontacija" ne podrazumijeva uvijek isto, te se pod tim nazivom pojavljuje:

[15] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 889

- ***predujam (avans)*** podrazumijeva novčanu svotu koju jedna strana prilikom sklapanja ili tijekom ispunjenja ugovora daje drugoj na ime djelomičnog ispunjena svoje ugovorne obveze
- ***kapara*** je novčana svota ili neka druga zamjenjiva stvar koja u trenutku sklapanja ugovora jedna strana daje drugoj kao znak da je ugovor sklopljen i kao sigurnost da će se ugovor ispuniti
- ***garantni polog*** je unaprijed plaćena svota koju putnička agencija plaća na ime potpune ili djelomične cijene usluga koju pruža hotelijer, a koja se oduzima od hotelskog računa ili se vraća putničkoj agenciji ako ona pravodobno otkaže ugovor o hotelskim uslugama

4. Obveza izdavanja posebne pisane izjave (vaučer)

Vaucher je dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije. Usluge i njihovu maksimalnu vrijednost treba agenciji navesti u vaucheru.

Za putnika prednosti turističke uputnice ogledaju se u tome što ga ona oslobađa nošenja gotovine, putničkih i drugih čekova i sl. Korisnik vauchera relativno lagano ostvaruje razne usluge, znajući unaprijed gdje, koja i kakva se kakvoća usluge očekuje.

Za putničku agenciju prednosti turističke uputnice su te, da putnik, njezin potencijalni koristnik, plaća uslugu agenciji u cijelosti ili djelomično, po pravilu znatno ranije nego što primi uslugu, a agencija plaća uslugu davatelju usluge uoči ili nakon ispunjenja usluge i tako je u mogućnosti obrtati klijentov kapital.

Funckcije turističke uputnice:

- naručitelj je može rabiti kao dokument za rezervaciju
- sadrži nalog ugostitelju za pružanje usluga koje su u njoj navedene i specificirane
- ima funkciju isprave o jamstvu kojom putnička agencija jamči hotelijeru plaćanje usluga navedenih u toj ispravi

- dokaz je hotelijeru da je osoba koja tu uputnicu prezentira klijent agencije koja je s ugostiteljem sklopila ugovor o alotmanu
- na temelju nje se obračunavaju uzajamna potraživanja između agencije i hotelijera

4.1.3.3.2. Obveze ugostitelja

1. Obveza stavljanja na raspolaganje određenih objekata

Ugovorom o alotmanu ugostitelj prima čvrstu obvezu **pružiti sve ugovorene usluge** i njihov sadržaj ne može jednostrano mijenjati, niti ga privremeno ili u cjelini otkazati. Budući da je ugostitelj za čitavo ugovorno razdoblje obvezan držati ugovorene kapacitete na raspolaganju putničkoj agenciji, ugostitelj često za iste kapacitete i isto vrijeme sklapa ugovor o alotmanu s više agencija (overbooking).

2. Obveza jednakog postupanja

Ugostitelj je obvezan dati gostu smještaj te pružiti sve usluge kako su opisane u **turističkoj uputnici** koje trebaju biti u skladu s alotmanskim ugovorom. Kada ugostitelj ne pruži ugovorenu ili uobičajenu kakvoću usluge, obvezan je nadoknaditi štetu agenciji ako ju je ona nadoknadila svom klijentu. U praksi se često smatra da ugostitelj ne daje isti tretman gostima koje prima na temelju ugovora o alotmanu (jer su cijene niže od uobičajenih), kao gostima s kojima izravno sklapa ugovor o ugostiteljskim uslugama. Isto tako neki ističu razliku u tretiranju domaćeg i stranog gosta.

3. Obveza ugostitelja ne mijenjati cijene usluga

Nakon sklopljenog ugovora o alotmanu i dogovorenim cijenama, ugostitelj ne može prije početka korištenja njegovih kapaciteta bezrazložno **povisiti cijenu**. Dvije **iznimke** kod kojih je dopušteno mijenjanje cijena su:

- ugostitelj može promijeniti cijene, ali o tome mora obavijestiti najmanje šest mjeseci prije početka korištenja usluga izvijestiti agenciju
- ugostitelj može mijenjati cijenu u slučaju promjene u tečaju razmjena valuta koje utječu na ugovorenu cijenu.

Zbog zaštite interesa klijenata koji su sklopili ugovore s agencijom, nove cijene se ipak neće promijeniti na usluge za koje je već dostavljena ugostitelju **lista gostiju**[16] i na usluge koje se odnose na rezervacije koje je ugostitelj potvrdio.

4. Obveza plaćanja provizije

Putnička agencija za svoj trud ima pravo na **naknadu – proviziju**, bez obzira na to je li ona ugovorena ili nije. Jedna od bitnih stavki ugovora o alotmanu je obveza ugostitelja da plati proviziju na ostvaren promet. Visina provizije se određuje ugovorom. Ne ugovore li stranke visinu provizije, primjenjuje se trgovački običaj. Uobičajena provizija između domaće putničke agencije i hotelijera **5 %** na cijenu usluge, a kod strane putničke agencije **8 %** na cijenu usluge.

Ne ugovore li stranke drukčije, pri obračunu provizije polazi se od bruto – cijene usluge hotelijera prema kojoj će hotelijer smanjiti račun za svotu provizije koju je dužan po ugovoru ili trgovačkom običaju platiti putničkoj agenciji.

5. Obveza izvješćivanja putničke agencije o promjenama

Ugostitelj je obvezan bez odgode **izvijestiti putničku agenciju** o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nastalim nakon sklapanja ugovora o alotmanu [17]. Osim te obveze, postoji i jedna karakteristična baš za taj ugovor. Kada je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode izvijestiti putničku agenciju čim ocijeni da ugostiteljski objekt u vrijeme ugovorenog početka pružanja usluga smještaja neće biti u skladu s opisom prospekta [18].

4.1.3.4. Pravo putničke agencije odustati od ugovora

4.1.3.4.1. Jednostrano pravo putničke agencije

Odnos ugostitelja i agencije iz alotmanskog ugovora je **dugotrajan**, pa je zbog toga specifičnost njihovog odnosa kao prestanka ugovornih odnosa osim raskida i otkaza predviđen i izniman **institut odustanka**. Mogućnost odustanka nije predviđena za oba

[16] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, NN, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 893

[17] Narodne novine (1995): Posebne uzance u ugostititeljstvu, NN. 66/91 i 73/91, br.60

[18] Narodne novine (1995): Posebne uzance u ugostititeljstvu, NN. 66/91 i 73/91, br.96

ugovorna partnera, već je predviđena kao pravo putnične agencije. Odustanak od ugovora o alotmanu može biti privremen i konačan.

4.1.3.4.2. Privremeni odustanak od korištenja hotelijerskih kapaciteta

Privremenim odustankom **ne raskida** se ugovor o alotmanu, već putnička agencija samo izvješćuje hotelijera da u određenom razdoblju neće koristiti ugovorene kapacitete. Privremeni odustanak ne stvara putničkoj agenciji obvezu **nadoknade štete** ugostitelju jedino ako pravodobno izvijesti hotelijera o privremenom odustanku od korištenja njegovih kapaciteta.

4.1.3.4.3. Konačan odustanak od ugovora

Konačan odustanak je takav kojim agencija izvješćuje ugostitelja u ugovorenom roku da u cijelosti **odustaje** od ugovora [19].

5. UGOVOR O ZAKUPU (NAJMU) UGOSTITELJSKOG OBJEKTA

5.1. POJAM, ZNAČAJKE I PRAVNA NARAV

[20]**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 klijentima agencije, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu (zakupninu, najamninu).

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. Korisnicima usluga **putnička agencija** pruža usluge i pravni odnosi koji se stvaraju korištenjem ugostiteljskog objekta odnosi se između putničke agencije i njezina klijenta, gosta hotela.

[19] Narodne novine, (2015.): Zakon o obveznim odnosima, NN, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, čl. 895

[20] Vilim Gorenc, Vjekoslav Šmid (1999.): Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, str. 159.

Po svojim **obilježjima** ugovor je:

- neimenovani ugovor, jer ga zakonodavstvo izričito ne uređuje
- konsenzualan, jer je za njegovu valjanost dovoljan sporazum ugovornih strana
- dvostrano obvezan
- naplatan
- formalan jer se skapa u pisanom obliku.

5.2. Obveze suugovaratelja

Obveze hotelijera

Glavna obveza je **pružiti zakupljeni objekt na uporabu** putničkoj agenciji u ispravnom stanju za gospodarsko iskorištavanje zakupljenih kapaciteta. Objekt je u ispravnom stanju ako odgovara stanju utvrđenom u ugovoru. Hotelijer odgovara za materijalne nedostatke koji smetaju njegovoj ugovorenoj uporabi i pravne nedostatke.

Obveze putničke agencije

Glavna obveza je **platiti naknadu** hotelijeru za zakupljeni objekt bez obzira na iskorištenost zakupljenog objekta. Putnička agencija treba koristiti objekt onako kako je određeno ugovorom. Zbog štete koje mogu nastati hotelijeru, **odgovara agencija** bez obzira je li šteta nastala zbog osoba koje rade po njezinu nalogu ili zbog korisnika usluga.

5.3. Ugovor o najmu sobe, stambene prostorije i zgrade

Ugovorom o najmu najmodavatelj se obvezuje privatnu sobu, stambene prostorije i zgrade predati najmoprimatelju na korištenje, a najmoprimatelj se obvezuje da mu za to plaća naknadu (najamninu). **Subjekti ugovora** su građani – fizičke osobe kao najmodavatelj, a kao najmoprimatelj subjekti koji obavljaju ugostiteljsku i turističku djelatnost.

6. UGOVOR O ZASTUPANJU IZMEĐU HOTELSKOG ZASTUPNIKA I HOTELIJERA

Međunarodna hotelska zakupstva su komercijalne organizacije koje djeluju kao lokalni prodajni centri za nezavisne, individualne hotele i skupine hotela, te im omogućuju da se na tržištu jednako ili približno jednako nose s velikim međunarodnim hotelskim lancima koji imaju svoj vlasititi sustav rezervacija.

Poslovanje putem hotelskih zastupnika pruža niz prednosti pred klasičnim putničkim agencijama. **Bratska zajednica hotelskih zastupnika** jamči da će njezini članovi isplatiti svakoj putničkoj agenciji zasluženu proviziju za rezervaciju, iz čega se može vidjeti da su hotelska zakupstva u službi hotelske recepcije. Ona posjeduju najvjerodostojnije informacije o zauzetosti hotelskih kapaciteta.

Za hotelijera također postoje brojne prednosti. Preuzimanjem poslova rezervacije zastupnik postaje na neki način vlastita služba rezervacija, i tako se smanjenjem osoblja povećava produktivnost po hotelskom ležaju.

7. ZAKLJUČAK

Najčešće korišten ugovor između putničke agencije i izravnog korisnika je ugovor o organiziranju putovanja koji se svakodnevno primjenjuje u praksi za sve vrste putovanja u kojem ugovorne strane imaju različite ugovorne obveze, ali se u konačnici sve svodi na obostrano zadovoljstvo. Danas postoje mnogobrojne putničke agencije koje nude raznorazna putovanja, te će svaki uzrast pronaći nešto za sebe.

Najčešće korišten ugovor između putničke agencije i davatelja usluge je agencijski ugovor o hotelskim uslugama koji može biti u korist individualnog gosta ili u korist skupine gostiju.

Kod svakog potpisivanja ugovora treba biti na oprezu i dobro razmotriti sva prava, obveze i odgovornosti koje nosi ugovor. Također, ukoliko ugovorne strane žele, ugovor se uvijek može raskinuti, uz moguću nadoknadu štete.

LITERATURA

Gorenc V., Šmid V. (1999.) : Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu, Zagreb

Speranza d.d. (2012.): Ugovor o organiziranju paket aranžmana, raspoloživo na: http://www.speranza.hr/EasyEdit/UserFiles/Opci%20uvjeti%20putovanja%20turisticke%20agencije%20Speranza.pdf

Narodne novine, (2015.) : Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine d.d. Zagreb broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15

Narodne novine, (1999.) : Posebne uzance u ugostiteljstvu, Narodne novine d.d. Zagreb broj 66/91 i 73/91

PRILOZI

POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU

sklopljen između posrednika _____ (u daljem tekstu : posrednik) i putnika_____ (u daljem tekstu : putnik) dana _____ , u _____

Članak 1.

Posrednik se obvezuje da u ime i za račun putnika sklopi ugovor o organiziranju putovanja sa organizatorom putovanja u _____ i to od _____ do _____, u trajanju od _____ dana , a putnik se obvezuje da mu za to plati naknadu.

Članak 2.

Posrednik može izdati potvrdu o putovanju tek kada sklopi ugovor o organiziranju putovanja sa organizatorom putovanja. Posrednik se obavezuje izdati putniku potvrdu o putovanju, s općim sadržajem iste, koja pored podataka koji se odnose na putovanje i oznake i adrese organizatora putovanja mora sadržavati i oznaku i adresu posrednika, kao i podatak da on istupa u tom svojstvu.

Članak 3.

Posrednik je dužan izvršiti povjereni nalog kako to zahtijevaju pravila struke, a kod samog izvršenja naloga posrednik putovanja je dužan pridržavati se pravovremeno dobivenih uputa putnika u pogledu smještaja, prevoza, davatelja usluga, vremena, mjesta i načina korištenja usluga. Ako putnik ne da potrebne informacije, posrednik je dužan raditi na način koji je u danim prilikama najpogodniji za putnika.

Članak 4.

Putnik se obvezuje posredniku pri sklapanju ovog ugovora platiti iznos od _____ kn (slovima : _____kuna).

Članak 5.

Posrednik je dužan savjesno izvršiti izbor trećih osoba koje trebaju obaviti usluge predviđene ugovorom i odgovara putniku za njihov izbor. Izuzetno od odredbe st. 1. ovog članka posrednik će biti odgovoran putniku za svu štetu nastalu povredom obaveza iz sklopljenog ugovora, ako je prilikom sklapanja ugovora bio nesavjestan u njihovu izboru.

Članak 6.

Na ovaj ugovor se primjenjuju odredbe ugovora o organiziranju putovanja, ako nisu u suprotnosti sa odredbama ovog Ugovora.

Članak 7.

Za sve što nije ovim ugovorom predviđeno primjenjivati će se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Članak 8.

U slučaju spora strane su ugovorile da je nadležan sud u _____.

Članak 9.

Ovaj ugovor je izrađen u _____ istovjetna primjeraka od kojih svaka strana zadržava po _____ primjerka.

UGOVOR O ANGAŽIRANJU UGOSTITELJSKIH

KAPACITETA – ALOTMANU

Zaključen dana_____godine u_____

Između:

Ugositeljsko-turističke agencije_____iz_____, koju zastupa _____ s jedne strane kao Ugostitelja, i

Putničke agencije_____iz_____, koju zastupa _____ s druge strane kao Putnička agencija.

ČLANAK 1.

Ugovaratelj Ugostiteljsko-turistička organizacija stavlja na raspolaganje, a Putnička agencija prihvaća, u periodu od_____do_____sljedeći raspoloživ kapaciteta u svojim hotelima, po cijeni:

- punog pansiona po osobi po danu_____kuna
- polupansiona_____kuna.

Navedene cijene odnose se na period glavne sezone, dok cijene prije i poslije glavne sezone iznose_____kuna.

ČLANAK 2.

Ugovaratelji su saglasni da se ležaj za dijecu_____godina/e plaća_____kuna i da taj iznos pripada hotelu. Boravišna pristojba se plaća posebno.

Dijeci od dvije do sedam godina hotel odobrava_____% popusta na ukupnu cijenu pansiona, ukoliko dijete koristi dječji ili pomoćni ležaj. U suprotnom, ukoliko koristi ležaj roditelja, onda mu se odobrava popust od_____kuna.

Članak 3.

Putnička agencija ne može osobama što ih šalje u ugostiteljski objekat zaracunavati veće cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom o alotmanu ili ugostiteljskim cijenikom.

ČLANAK 4.

Obaveza Putničke agencije je da svoj program hotela da na uvid radi eventualnih promjena. Ukoliko to ne napravi, sama će snositi odgovornost za pogrešno unesene podatke.

ČLANAK 5.

Turisticka agencija je saglasna da ukoliko u predsezoni kao i poslije sezone popuni manje od_____% ležaja, Ugostitelj nije obvezan da u glavnoj sezoni stavi na raspolaganje više od_____% kreveta utvrđenih ovim ugovorom.

ČLANAK 6.

Sporazumom Putničke agencije i Ugostitelja ugovoreno je da Ugostitelj stavi na raspolaganje agenciji_ležaja koji su raspoređeni u sobama od jednog ležaja_____, od dva ležaja _ i od tri ležaja_____.

ČLANAK 7.

Putnička agencija dužna je da izvješćivati Ugostitelja o popunjavanju smeštajnih kapaciteta. Ako ne može popuniti sve angažirane smeštajne kapacitete, Putnička agencija dužna je da u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavijestiti o tome Ugostitelja i dostaviti mu listu gostiju te u obavijesti odrediti rok do kojeg Ugostitelj može slobodno raspolagati angažiranim kapacitetima.

ČLANAK 8.

Putnička agencija može privremeno odustati od korištenja angažiranih smještajnih kapaciteta a da time ne raskine ugovor o alotmanu niti stvori za sebe obvezu naknade štete Ugostitelju, ako u ugovorenom roku pošalje obavijest o odustajanju od korišcenja smještajnih kapaciteta. Ako rok za pravovremeno odustajanju nije određeno ugovorom, utvrđuje se na temelju poslovnih običaja u ugostiteljstvu. U slučaju da obavijest o odustajanju ne bude poslano u predviđenom roku, Ugostitelj ima pravo na naknadu štete. Putnička agencija može odustati od ugovora u cijelosti bez obveze nadoknade štete ako obavavijesti Ugostitelja u ugovorenom roku.

ČLANAK 9.

Agencija se obvezuje da će preko svog predstavnika odmah poslijee dolaska gostiju u hotel ovjeriti vjerodostojnost liste gostiju, koja služi kao sredstvo plaćanja.

ČLANAK 10.

Agencija se obavezuje da ce na ime akontacije platiti hotelu_____kuna.

ČLANAK 11.

Ugostitelj priznaje pravo Agenciji na ime provizije od_____% na cijene ugovorene po ovom ugovoru.

ČLANAK 12.

Ugovorne strane su se usaglasile da svaka može raskinuti ovaj ugovor, s tim da o raskidu moraobavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku od_____dana. Ako o raskidu ugovora ne da obavijest u roku, obavezuje se da plati štetu u iznosu od kn po svakom ležaju, ugovorenu ovim ugovorom.

ČLANAK 13.

Za sve eventualne sporove nadležan je sud u_____.

ČLANAK 14.

Ugovor je izrađen u_____istovjetna primjeraod kojih_____zadržava Putnička agencija, a_____Ugostiteljsko-turisticka organizacija.

UGOVOR
O ORGANIZIRANJU PAKET ARANŽMANA

Zaključen između:

organizatora putovanja,_____ i _____ ugovaratelja putovanja (putnika ili zakonskog zastupnika putnika) _____ (štampanim slovima upisati Prezime i Ime ugovaratelja) za destinaciju _____ (upisati zemlju krajnjeg odredišta)

u terminu _____ (upisati termin putovanja). Osnovna cijena aranžmana iznosi _____ kuna.

Ponuda, Program putovanja i Opći uvjeti putovanja sastavni su dio ovog Ugovora. Prilikom potpisivanja Ugovora putniku je ponuđeno putno osiguranje.

PODACI O PUTNIKU

ime i prezime _____
adresa _____ (ulica, kućni broj, grad)
spol _____
datum roñenja _____
broj putovnice _____
br. fiksnog telefona _____
br. mobilnog telefona _____
e-mail za kontakt _____

šifra za pregled uplata preko interneta_____ (predlažemo oib ili neki drugi broj) Organizator putovanja obvezuje se na tajnost svih gore navedenih podataka.

SAŽETAK

Ugovore između putničkih agencija i izravnog korisnika možemo podijeliti na ugovor o organiziranju putovanja i posrednički ugovor o putovanju.

Ugovorne strane kod **ugovora o organiziranju putovanja** su putnik i organizator putovanja. Tim ugovorom se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoje od prijevoza, boravka i drugih usluga, a putnik se obvezuje platiti organizatoru putovanja ugovorenu naknadu.

Ugovorne strane **kod posredničkog ugovora o putovanju** su posrednik putovanja i putnik. Tim ugovorom se putnička agencija obvezuje da će putniku, za određenu cijenu, u njegovo ime i za njegov račun pribaviti jednu ili više usluga koje omogućuju da se ostvari određeno putovanje.

Ugovore između putničkih agencija i davatelja usluga možemo podijeliti na agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta, ugovor o zakupu ugostiteljskog objekta i ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera.

Ugovorne strane **kod agencijskog ugovora o hotelskim uslugama** su ugostitelj i naručitelj. Tim ugovorom se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga, da će pružiti gostu smještaj i njemu povezane usluge za ugovorenu naknadu.

Ugovorne strane kod **ugovora o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta** su putnička agencija i ugostitelj. Tim ugovorom se ugostitelj obvezuje staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva i pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i plati joj proviziju, a agencija se obvezuje da će popuniti ugovorene kapacitete.

Ugovorne strane **kod ugovora o zakupu ugostiteljskog objekta** su hotelijer i putnička agencija. Tim ugovorom ugostitelj se obvezuje staviti putničkog agenciji na uporabu određeni ugostiteljski objekt, a putnička agencija se obvezuje platiti ugovorenu naknadu.

Ključne riječi: turistički ugovor, putnik, ugostitelj

SUMMARY

Contacts between travelling agencies and direct user can be divided on contract about organization of the journey and mediatory contact of the journey.

Contacting parties of **contact about organization of the journey** are the passenger and the organizer of the journey. By that contact, organizer the journey commits to secure collection of services that consist transport, staying to the passenger and other services, and the passenger commits to pay contact wage to the organizer of the journey.

Contracting parties **mediatory contract of the journey** are the mediator of the journey and the passenger. By that contact, agency commits that it will, for the certain wage, in the name of the passenger and for his account secure one or more services that will enable certain journey is achieved.

Contacts between traveling agencies and giver of the services can be divided on the contact of hotel services, contact of engagement of catering capacities, contact of renting catering object and contract of representing between hotel representor and hotelier.

Contracting parties of **contact of hotel services** are a caterer and client . By that contact , the caterer obliges the purchaser of services, to provide guest accommodation and it related services for an contact wage.

Contracting parties in **contracts for the engagement of catering capacities** are a travel agency and a caterer. By this contract, the caterer undertakes to make available travel agency a number of beds and to provide catering services to persons who instructed the agency and pay her a commission, and the agency is obligated to fill the contractual capacity.

Contracting parties in **contact of renting catering object** are the hotel and travel agency. This contract caterer is obliged to put the passenger agency to use a particular object, a travel agency is obligated to pay the contract wage.

Key words: tourism contract, traveller, caterer