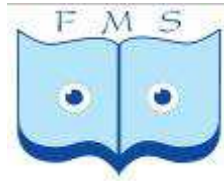


FAKULTET ZA MEDITERANSKE POSLOVNE STUDIJE



POSEBNE UZANSE U TURIZMU
SPECIJALISTIČKI RAD

PREDMET: TURISTIČKO PRAVO

Mentor: Prof. dr Vesna Vučković

Student:

Dragana Radonjić

Studijski program: Nautički turizam i upravljanje marinama

Br. Indexa: S 3/13

Tivat, decembar 2015.god.

SADRŽAJ

SADRŽAJ	3
UVOD	4
1. POJAM UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI.....	2
1.1. Nastanak i razvoj ugostiteljske djelatnosti	2
1.2. Izvori hotelskog prava u Crnoj Gori	3
1.3. Poslovni običaji i uzanse	4
2. UGOVOR O ANGAŽOVANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA (UGOVOR O ALOTMANU).....	5
2.1. Forma ugovora	7
2.2. Obaveze turističke agencije.....	8
2.3. Obaveze ugostitelja	9
2.4. Odustanak od ugovora.....	11
3. UGOVOR O ORGANIZOVANJU PUTOVANJA	19
3.1. Obaveze organizatora putovanja	23
3.2. Obaveze putnika.....	29
3.3. Posebna prava i obaveze ugovornih strana	30
4. UGOVOR O USLUGAMA KAMPOVANJA	34
4.1. Ugovor o pružanju usluga kampovanja.....	35
5. UGOVOR O USLUŽIVANJU HRANE I TOČENJA PIĆA	38
6. STANDARDI I STANDARDIZACIJA U UGOSTITELJSTVU	40
6.1. Krug kvaliteta (Quality circle)	41
6.2. Primjena zajedničkog kvaliteta u hotelima i hotelskim lancima.....	42
6.3. Velika svjetska imena u stvaranju hotelskih standarda.....	42
ZAKLJUČAK	44
LITERATURA.....	46

UVOD

Prva asocijacija pri pomenu pojma turizam predstavlja kretanje ljudi u cilju zadovoljavanja određenih potreba. To je pojava, koja je prisutna u svim sredinama, ali se po obimu i efektima različito manifestuje.

Osnova turizma, dakle leži u biološkoj prirodi čovjeka, koja se oslikava kroz njegovo kretanje u prostoru. Korijeni turizma, može se reći sežu u praistoriju ljudskog društva. Na početku ljudi su se kretali neorganizovano u potrazi za hranom ili bijegom tjerani opasnostima, upoznavajući tako nove prostore.

Vremenom ta kretanja su postala organizovanija, o čemu svjedoče u svojim djelima istaknuti mislioci Grčke i Rima u starom vijeku, odnosno pustolovi poput Marka Pola u srednjem vijeku. Iskrčavanje na novom kontinentu 1492. godine predstavljalo je veliko geografsko otkriće, ali se može posmatrati i kao najveće turističko putovanje do tada, koje je predstavljalo polazište za kasnija oplovljavanja svijeta. Geografska otkrića predstavljaju temelj na kojima su počivala turistička kretanja. To se potvrđuje i u današnjici, prodajom aranžmana za put u kosmos.

U današnjim uslovima naučno-tehničkog progressa i kompjuterske ere, čovjeku je neophodan odmor i rekreacija. Vrsta odmora je uslovljena životnom i radnom sredinom, ostvarenim prihodima, kao i dostignutim nivoom obrazovanja i kulture. Savremena turistička kretanja su rezultat i beneficija prema zaposlenima, koje se reflektuju kroz socijalnu politiku, tj. pravu na plaćeni godišnji odmor i pravu čovjeka na korištenje odmora.

Svi hoteli u Crnoj Gori moraju promijeniti i uskladiti svoje poslovanje sa održivim razvojem turizma. U zavisnosti od toga gdje je hotelski objekat pozicioniran, u velikoj mjeri zavisi njegova atraktivnost za goste, odnosno obim prometa, cijene usluga, prihodi, efektivnost, kao i rentabilnost investicije. Povezanost hotela putnom infrastrukturom sa ostalim mjestima je veoma značajna za lakši dolazak do hotela i brže odlučivanje pri izboru hotela u kome će gost boraviti.

U Crnoj Gori je usvojena Deklaracija o ekološkoj državi u periodu priprema Konferencije u Rijuu, i učinjeni su prvi koraci ka uvođenju koncepta održivog razvoja u proces donošenja nacionalnih politika. Međutim, kriza iz 90-ih godina je blokirala dalji razvoj i implementaciju koncepta, tako da je ostalo još puno toga da se uradi da bi se prešlo sa retoričke posvećenosti na praktičnu implementaciju.

Turizam zadire u područja raznih trgovačkih i vantrgovačkih djelatnosti koje pripadaju raznim zakonodavnim tijelima i organima uprave. Pojedine odredbe o turizmu donose se propisima koji vrijede za sve (ili više) djelatnosti.

U današnjoj fazi razvitka turizma tesko je zamisliti donosenje zakona koji bi na jednom mjestu, barem pretežno, utvrdjivao materiju koja se odnosi samo na turizam. Zato su se pojavile tzv. zbirke propisa, koje se svode na prikupljanje propisa koji imaju neku vezu s turizmom, a takva djelatnost poznata je i u našoj zemlji.

1. POJAM UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI

Ugostiteljstvo je uslužna privredna djelatnost koja je različita od svih drugih, ne samo u pogledu predmeta poslovanja (pružanja usluga, smještaja, prehrane, točenja pića i napitaka) već i po svojim specifičnim karakteristikama.¹

Osnovni cilj ugostiteljstva je uspostavljanje simbioze i harmonizacije raznih odnosa na relaciji između ugostiteljskih preduzeća (objekata) i korisnika ugostiteljskih usluga.

Riječ "hotel" potiče iz francuskog (fr. *hotel*) ili latinskog (lat. *hospitale*) jezika, i znači moderno uređenu gostionicu sa sobama za prenoćište.² Hotel predstavlja bazični i reprezentativni ugostiteljski objekat koji se koristi za smještaj otvorenog tipa, namijenjen različitim kategorijama korisnika, koji posluje po komercijalnim principima u tehničko-tehnološkom i organizaciono-kadrovskom smislu, koncipiran na način koji obezbjeđuje pružanje dodatnih usluga smještaja, ishrane, pića i napitaka (uključujući i pružanje dodatnih usluga koje su funkcionalno povezane u integralni proizvod).

Ugostiteljstvo ima poseban tehnološki proizvodno-uslužni radni proces, posebnu organizaciju, posebni način, sadržaj i oblik obavljanja ugostiteljskih usluga. Ima posebnu ekonomiju i tehniku poslovanja. Od tri osnovne funkcije ugostiteljske djelatnosti: nabavke, proizvodnje i prodaje sa posebnom tehnikom posluživanja, dvije se razlikuju u istoimenoj industriji ili nekoj drugoj privrednoj djelatnosti, a to su: proizvodna funkcija, odnosno prodaja usluga s posebnom tehnikom posluživanja u trpezariji, banket dvorani, sobama na spratovima (*room service*) i dr.

Ugostiteljske usluge najvećim dijelom imaju egzistencijalni karakter. Da bi turista (putnik) mogao normalno živjeti van mjesta stalnog boravka treba zadovoljiti osnovne fiziološke potrebe: noćenje, hranu i piće. Da bi ugostiteljska djelatnost mogla pružiti usluge, mora ih prije toga proizvesti.³

Danas se ugostiteljska usluga na tržištu tretira kao proizvod tj. „roba“. Kvalitetna ugostiteljska usluga je osnova konkurentnosti i opstanka na turističkom tržištu a konstantan ili povećan promet ostvaruju oni ugostitelji objekti koji nude najbolje usluge za prihvatljiviju cijenu.⁴

1.1. Nastanak i razvoj ugostiteljske djelatnosti

Ugostiteljstvo je nastalo već u najstarijoj istoriji kod onih naroda koji su dostigli odgovarajući stepen materijalnog i kulturnog razvoja. Neke pojave slične ugostiteljstvu postojale su npr. u antičko doba. U početnoj fazi taj oblik ugostiteljstva se nije naplaćivao pa ga nazivamo

¹Galičić V., Vodeb K., (2012.), *Uvod u ugostiteljstvo*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka, str. 11.

²Vujaklija M., (1972.), *Leksikon stranih reči i izraza*, Prosveta, Beograd, str. 1069.

³Pirija D., (2003.), *Standardi u turističkom ugostiteljstvu*, Visoka škola za turizam, Šibenik. str. 5.

⁴Ibid, str. 6.

gostoprimstvom. Ugostiteljstvo se razvijalo postepeno u skladu sa opštim privrednim i kulturnim razvojem. S tim u vezi dr Ratko Dobro navodi: „Prvi ugostiteljski objekti za smještaj javljaju se u robovlasničkim državama: Egiptu, Babilonu, Asiriji, a nazivali su se karavan – seraji i služili su za smještaj hodočasnika pa su bili izgrađeni uz hramove. Osim karavan – seraja već se javljaju i ugostiteljski objekti kao što su gostionice, krčme. U tim je državama ugostiteljstvo bilo i najrazvijenije, pa je tako prvi pisani spomenik koji je opisao ove ugostiteljske objekte, Hamurabijev zakonik, nazvan po zakonu kojeg je donio Babilonski kralj Hamurabi.

U rimskoj državi ugostiteljstvo se razvilo pod snažnim uticajem političkih i ekonomskih faktora, odnosno povećanjem prometa robe i putnika. Rim je imao ugovore sa pojedinim državama o gostoprimstvu. Tim ugovorom stranac je bio zaštićen. Po pravilu pripadnik druge države (bez ugovora o gostoprimstvu) nije imao zaštitu rimske države. U kasnijim vjekovima nakon raspada rimskog carstva dolazi to stagnacije prometa roba i ljudi. Česti ratovi, nesigurne prilike koje nijesu pogodovali putovanju imali su za posljedicu stagnaciju u razvoju ugostiteljske djelatnosti. Tek početkom 13 vijeka kada se u većim gradovima počela razvijati trgovina oživio je promet ljudi i roba, što je omogućilo razvoj ugostiteljstva. Dr Ivan Vujević navodi: „U Italiji se prvi hotel otvara 1450 godine u Padovi, a bio je sličan velikoj gostionici“. U Evropi se u 17 vijeku prvi put pojavljuju kafane a njihov razvoj je bio povezan sa otkrićem kafe koju su mletački trgovci donijeli iz Carigrada u Mletke. Davno prije toga, iz starih zapisa se vidi, kafa se počela piti u Etiopiji još u 9. vijeku, a u 15 vijeku kafu su pili sva Arapska plemena na poluostrvima. Nešto kasnije, u Egiptu, odnosno u Kairu godine 1511 otvara se prva javna točionica kafe. U Francuskoj se prva kafana otvara u Parizu 1672.godine, a u Italiju otvorena je u Rimu 1700. godine (poznata kafana „Caffe Greco“). U to se vrijeme kafane otvaraju i u drugim evropskim državama.⁵

Kao posljedica ubrzanog tehnološkog razvoja dolazi do naglog razvoja prevoznih sredstava, a nakon toga i izgradnje objekata što je omogućilo porast broja putovanja. To je bila preteča današnjih turističkih tokova. Veoma je značajno navesti prvo turističko putovanje 1841.godine, putovanje vozom organizovao je Thomas Cook za grupu od 570 osoba – turista učesnika kongresa. Tada je prvi put uveden popust za grupna putovanja.

Nakon početne faze „iskazivanja gostoljubivosti“ ugostiteljstvo ima kontinuirani razvojni trend. Turistički ekonomski stručnjaci predviđaju da će „hotelska industrija“ postati vodeća industrija svijeta a hotelijerstvo – kao najvažniji reprezent ugostiteljstva, a razvijaće se najbrže i to temeljeno na gostoprimstvu.⁶

1.2. Izvori hotelskog prava u Crnoj Gori

Medju državama sa obimnom ugostiteljsko-turističkom regulativom, Crna Gora nastoji da svojim propisima zadovolji specifične zahtjeve konkretne društveno-ekonomske i ambijentalne situacije i stvori uslove za razvoj turizma, kao prioritetne grane, i utvrdi jedinstvene kriterijume za praksu u turizmu (pravni okvir za obavljanje ugostiteljske i turističke djelatnosti, i zaštitu turista, kao korisnika usluga, potrošača). U okviru velike

⁵ Dragašević M., (2010.), *Turističko/hotelsko pravo*, Miločer, Fakultet za biznis i turizam, str. 8.

⁶ Pirija D., (2003.), *Standardi u turističkom ugostiteljstvu*, Visoka škola za turizam, Šibenik, str. 6.

raznovrsnosti resursa (prirodnih, kultutno umjetničke baštine i sl.), usluga i odnosa koji su predmet regulative, javljaju se „turističke norme“ u različitim pravnim oblicima, izvorima prava. Kao izvori prava turizma smatra se: zakoni i podzakonski akti. Tu su tzv. autonomni izvori prava (poslovni običaji i uzanse, formalni ugovori i opšti uslovi ugovora) i međunarodni izvori (međunarodni običaji i konvencije (koji u širem smislu predstavljaju dio sistema pravnih izvora kontinentalnog i anglosaksonskog prava).

Ugostiteljska djelatnost može se obavljati u ugostiteljskom objektu, odnosno u poslovnom objektu, prostoriji i na prostoru, gdje se pretežno obavlja druga djelatnost, ako su za obavljanje ugostiteljske djelatnosti ispunjeni uslovi propisani ovim zakonom.

Turistička djelatnost, u smislu Zakona o turizmu, je pružanje usluga turističke agencije, turističkog vodiča, turističkog pratioca, turističkog animatora ili turističkog zastupnika, kao i pružanje turističkih usluga u nautičkom, seoskom, zdravstvenom, vjerskom, kongresnom, sportskom ili omladinskom turizmu.

Turističkom djelatnošću smatra se i pružanje turističkih usluga na kupalištima, skijaškim terenima, u lovnom i ribolovnom turizmu, sportsko-rekreativnom i avanturističkom turizmu, ekoturizmu, kao i druge usluge u ostalim oblicima turističke ponude.⁷

1.3. Poslovni običaji i uzanse

Posebne uzanse u ugostiteljstvu (koje je donijela Savezna privredna komora još 1963 god.) prihvaćene su u crnogorskom pravu u odredbama Zakona o turizmu, i u Posebnim uzansama u turizmu⁸. Posebnim uzansama regulišu se poslovni običaji koji nastaju iz ugovora o pružanju turističkih i ugostiteljskih usluga (član 1). Posebne uzanse se primjenjuju u našem pravu na pravne poslove koje imaju za predmet ugostiteljske i dr. usluge, ako su ugovorne strane pristale na njihovu primjenu. Smatra se da postoji pristanak „ako ugovorom o ugostiteljskim uslugama nije isključena njihova primjena. Posebne uzanse u ugostiteljstvu u okviru šest poglavlja (ukupno 57 uzansi) predvdjaju pravila (uskladjena sa tadašnjim Međunarodnim hotelskim redom - „*Reglement international de l hotellerie*“ (o bitnim elementima i načinu i zaključivanja ugovora o ugostiteljskim uslugama, rezervaciji i otkazivanju rezervacije, o ugovoru o uslugama smještaja ili pansiona, o ugovoru o uslugama ishrane i točenja pića, o isticanju cijena, obračunavanju i naplati hotelskog računa, o odgovornosti za stvari gosta itd.

Međunarodna konvencija o ugovorima o putovanju (CCV) usvojena je, na bazi projekta Međunarodnog instituta za unifikaciju privatnog prava u Rimu (Istituto internazionale per la unificazione del diritto privato - UNIDROIT), 23. aprila 1970. godine u Brislu. Ovom Konvencijom uspostavljaju se jednoobrazna pravila: 1) o posredničkom ugovoru o putovanju (“*Intermediary Travel Contract*”) i 2) ugovoru o organizovanju putovanja (“*Organized Travel Contract*”).⁹

⁷ Zakon o turizmu, „Službeni list CG“, br 61/2010 31/2014, član 5.

⁸ Posebne uzanse u turizmu, „Sl. list RCG“, br. 27/02

⁹ Gorenc V., Šmid V., (1999.), *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Školska knjiga, Zagreb, str. 10.

Karakteristično je, da je više država direktno svojim nacionalnim zakonodavstvom, preuzimalo u cjelini ili dijelom odredbe Konvencije, bez unošenja normi Konvencije u unutrašnje pravo putem ratifikacije (među kojima i Jugoslavija, Zakonom o obligacionim odnosima 1978. god.).

Uredjivanje odnosa između onih koji pružaju usluge (davaoca usluga, hotelijera) i onih koji koriste usluge - gostiju, u većini zemalja i u našem pravu prepuštena je, po pravilu, volji ugovornih strana i poslovnoj praksi, običajima i uzansima u ugostiteljstvu. Stranke se obavezuju ne samo na ono što su izričito ugovorile (usmeno ili pismeno), već i na ono što je uobičajeno u poslovnom prometu, što su imale u vidu, željele i prećutno prihvatile. Upravo kroz poslovne običaje, kao priznata pravila ponašanja, pri pružanju usluga (na koje upućuje i sam zakonodavac), formirala se pravna fizionomija i sadržina ugovora o hotelskim uslugama. Sistematizovana (i utvrđena) opšteprihvaćena poslovna praksa, zbornici poslovnih običaja, uzanse, kako u unutrašnjim tako i u međunarodnom prometu su od izuzetnog značaja. Pri tom, treba posebno istaći Medjunarodni hotelski red (*Regle-ment international de rhotellerie*) i naše Posebne uzanse.

Medjunarodni hotelski red je rezultat nastojanja Medjunarodnog hotelskog udruženja (AIH) na planu kodifikacije opšte prihvaćene medjunarodne prakse, poslovnih običaja o odnosima između hotelijera i gosta (obaveze ugovornih strana, forma ugovora, trajanje i neizvršenje, raskid ugovora, plaćanje cijene, odgovornost hotelijera za stvari, odgovornost gosta za neizvršenje ugovora, - pravo zadržanja imovine gosta). Ova pravila su prihvaćena da „služe kao dopuna odredaba nacionalnog zakona koji se odnosi na uslove ugovora, ona se primjenjuju kada takav zakon ne sadrži specifične odredbe o ugovoru o hotelskim uslugama" (iz uvodnog dijela Medjunarodnog hotelskog reda).¹⁰

Posebne uzanse u ugostiteljstvu posvećuju skoro polovinu svojih odredbi ugovoru o hotelskim uslugama. U šest poglavlja predviđena su pravila: o zaključenju i bitnim elementima ugovora, trajanju i otkazivanju rezervacija, pravima i obavezama stranaka, o kućnom redu, odgovornosti davaoca usluga za stvari gosta, i raskid ugovora.¹¹

2. UGOVOR O ANGAŽOVANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA (UGOVOR O ALOTMANU)

Ugovor o alotmanu je takav ugovor po kome se ugostitelj obavezuje da u toku određenog vremena stavi na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja u određenom objektu, pruži ugostiteljske usluge licima koje uputi agencija i plati joj određenu proviziju, a ova se obavezuje da nastoji da ih popuni, odnosno da obavijesti u utvrđenim rokovima da to nije u mogućnosti, kao i da plati cijenu pruženih usluga ukoliko je koristila angažovane hotelske kapacitete.

¹⁰ Dragašević M., (2010.), *op. cit.*, str. 25.

¹¹ Uzanse su objavljene u "Službenom listu RCG", br. 27/2002 od 11.6.2002. godine.(čl.8 do čl.57)

Ugovorne strane po ovom ugovoru su dakle, turistička agencija koja se inače bavi pružanjem turističkih usluga, i ugostitelj, odnosno organizacija koja se bavi smještajem lica – izdavanjem soba i ishranom.

Kao rezultat odnosa turističke agencije i ugostiteljstva javlja se odnos turističke agencije i lica koje ta agencija šalje na osnovu ugovora o alotmanu koji, u stvari, zaključuju ugovor o pružanju određenih ugostiteljskih usluga. Prema tome, lice za određene usluge boravka, odnosno smještaja i ishrane kod ugostitelja, plaća određenu naknadu turističkoj organizaciji a ova, ukoliko ugovorom nije drukčije određeno, cijenu pruženih usluga plaća ugostitelju poslije izvršenih usluga.

Obaveze turističke agencije su:¹²

- da obavještava ugostitelja o toku popunjavanja smještajnih kapaciteta,
- da u određenim rokovima obavještava ugostitelja o popuni angažovanih kapaciteta,
- da ugostitelju poslije izvršenih usluga plaća cijenu pruženih ugostiteljskih usluga,
- da licima koje šalje na osnovu ugovora o alotmanu izda posebnu pismenu ispravu, kao dokaz da je to lice klijent turističke agencije koja je sa ugostiteljem zaključila ugovor o alotmanu.

Obaveze ugostitelja su:¹³

- da u toku određenog vremena stavi na korišćenje ugovoreni broj ležaja turističkoj agenciji,
- da licima koje upućuje turistička agencija pruži usluge navedene u posebnoj pismenoj ispravi,
- da turističkoj organizaciji isplati proviziju na promet ostvaren na osnovu ugovora o alotmanu,

Ako se turistička agencija obaveže ugovorom o alotmanu da će popuniti angažovane ugostiteljske kapacitete, ona kasnije ne može otkazati ugovor o alotmanu, bilo djelimično ili u cjelini, već je dužna da ugostitelju plati naknadu po neiskorišćenom ležaju i danu.

Medjutim, turistička organizacija može ugovorom o alotmanu da obezbijedi sebi takav položaj kod ugostitelja da može privremeno odustati od korišćenja angažovanih smještajnih kapaciteta, pod uslovom ako o tome blagovremeno, odnosno u ugovorenom roku pošalje obavještenje o odustanku od korišćenja. Time se ne raskida ugovor o alotmanu niti turistička agencija takvim ponašanjem sebe obavezuje na naknadu štete. Naprotiv, ako obavještenje o odustanku ne bude poslato u ugovorenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete, naravno ako na drugi način ne popuni angažovane kapacitete.

¹² Gorenc V., Šmid V., *op. cit.*, str.19.

¹³ Ibid, str. 20.

Turistička agencija može odustati od ugovora u cjelini bez obaveze da naknadi štetu ugostitelju, ako o tom odustanku blagovremeno, tj. u ugovorenom roku obavijesti ugostitelja.

Iz sudske prakse

Hotelske usluge, ispunjenje obaveze - „Dužnost je ugovorne strane da izvrši svoju obavezu plaćanja hotelskih usluga koje je koristila gostujuća folklorna grupa iz inostranstva, ako je takav sporazum između ugovornih strana postojao.“

To što su ove troškove trebali nadoknaditi sponzori irelevantno je za tužioca-davaoca usluga, jer su oni u odnosu na ugovornu obavezu treća lica“ (prema odluci VPS, Pž.11521/97);

Ugovor o alotmanu - „Turistička organizacija ne može odbiti da plati usluge izvršene po osnovu ugovora o alotmanu ako tokom trajanja ugovornog odnosa nije konkretno prigovorila kvalitetu usluga niti tražila raskid ugovora.“

Da bi turistička organizacija osnovano mogla prigovoriti neurednom izvršenju usluga, iste moraju biti uvrđene ugovorom“ (prema odluci VPS Pž. 9888/97).

2.1. Forma ugovora

Ako je ugovor o angažovanju ugostiteljskih kapaciteta, odnosno ugovor o alotmanu sačinjen u pisanoj formi i ako su ga stranke potpisale, njegova sadržina obavezuje stranke od momenta potpisivanja. Stranke ne obavezuje ono što su propustile da unese u ugovor, čak i ako su o nekim elementima ugovora prije potpisivanja ugovora razgovarali, jer se smatra da su bili samo predmet razgovora i dogovora. Zbog toga se stranke ne mogu u sporu pozivati na te pregovore, jer da su htjele da predmet tih pregovora bude njihova volja u zaključenom ugovoru, one bi ih regulisale potpisanim ugovorom.

Kasnije, nakon potpisivanja ugovora, može se sačiniti aneks ugovora kojim se regulišu novi odnosi i njime se potvrđuje da su ti novi odnosi sastavni dio već, prethodno, potpisanog osnovnog ugovora.

Forma ugovora je zadovoljena i ako su stranke svoju volju izjavile razmjenom pisama, faksom, telegramom i drugom tehnikom pismenog opštenja, ako su te volje saglasne u vezi svih elemenata koji takav ugovor čine potpunim i valjanim, i ako su ta pismena potpisana od ovlašćenih lica.

Ugovor o alotmanu koji nije sačinjen u pisanoj formi ne proizvodi pravno dejstvo, tj. ugovor se ne smatra zaključenim. U jednom slučaju koji je rješavao sud, a odnosi se na obaveznost pisane forme kod ugovora o alotmanu, u obrazloženju sudske odluke je, pored ostalog, navedeno da prema odredbi člana 886. Zakona o obligacionim odnosima¹⁴, ugovor o angažovanju ugostiteljskih kapaciteta mora biti zaključen u pisanoj formi, a ugovor koji nije zaključen u propisanoj formi nema pravno dejstvo ukoliko iz cilja propisa kojim je određena forma ne proizilazi što drugo (član 70. ZOO-a).

¹⁴ „Sl. list CG“, br. 47/08

2.2. Obaveze turističke agencije

Obaveza obavještanja

Osnovna obaveza turističke agencije je da organizovanjem zajedničkog putovanja obezbijedi onaj broj korisnika njegovih usluga koji će biti adekvatan broju koji je ugovorio sa ugostiteljem u vezi pružanja ugostiteljskih usluga. Ugovorom o alotmanu se, međutim, predviđaju i takve situacije da organizator putovanja otkaže organizovano putovanje, naročito ako su poslije zaključenja ugovora nastupile vanredne okolnosti ili ako organizator putovanja ne sakupi minimalni broj putnika predviđenim svojim programom putovanja i ugovorom o alotmanu. Zbog toga se u ugovoru o alotmanu predviđaju takve situacije i tolerišu, ali to je odnos koji organizator putovanja mora da reguliše sa svojim putnicima koji su se prijavili za putovanje.¹⁵

S obzirom na pismeno zaključeni ugovor o alotmanu, turistička agencija je dužna da obavještava ugostitelja o toku popunjavanja smještajnih kapaciteta. Turistička agencija nije u stanju da trenutno popuni ugovorene smještajne kapaciteta, zbog toga se u ugovoru o alotmanu predviđaju rokovi u kojima je ona dužna da to učini u nekom doglednom vremenu, o čemu prije isteka tog vremena obavještava ugostitelja.

Dužnost obavještanja ima svoj cilj, jer ako turistička agencija blagovremeno, prema ugovoru, obavijesti ugostitelja da trenutno nije u mogućnosti da popuni ugovorene smještajne kapacitete, ugostitelj ima dovoljno vremena da te kapacitete izda drugim gostima i na taj način pokrije eventualni gubitak. Ako, pak, obavještenje turističke agencije nije u ugovorenom roku ostavljeno ugostitelju, ovaj ima pravo na naknadu štete za slučaj da angažovane kapacitete ne popuni krivicom turističke agencije.

Obaveza pridržavanja ugovorenih cijena

Turistička agencija i ugostitelj zaključuju ugovor o alotmanu, kojim su određeni period utvrdjene cijene smještajnih usluga, turistička agencija ne može licima koja šalje u ugostiteljski objekat da zaračunava veće cijene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene ugovorom.

Turističke agencije, po pravilu, svoje usluge objavljuju u svojim prospektima, ponudama, u kojima navode uslove pružanja ugostiteljskih usluga, pa i cijene za pojedine aranžmane, što takodje obezbjeđuje obaviještenost lica koje on šalje u ugostiteljski objekat, da to što je od tih lica naplatio predstavlja dogovorenu cijenu sa ugostiteljem.

Obaveza plaćanja ugostiteljskih usluga

Kad ugovorom nije drukčije određeno, cijenu datih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju agencija poslije izvršenih usluga, mada obveznik plaćanja ugostiteljskih usluga po osnovu ugovora o alotmanu može biti i sam putnik, odnosno gost koga šalje turistička agencija. U

¹⁵ Gorenc V., Šmid V., *op. cit.*, str. 21.

praksi se to rijetko dešava, pa ostaje pravilo da cijenu pruženih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju turistička agencija.

Obaveza izdavanja posebne pismene isprave

Posebna pismena isprava koju turistička agencija izdaje licu koje šalje ugostitelju na osnovu ugovora o alotmanu naziva se potvrda, a u praksi ona je poznata kao „vaučer“. Potvrda, odnosno vaučer predstavlja nalog turističke agencije ugostitelju da licu koje mu agencija šalje pruži usluge označene u toj potvrdi. U stvari, to je isprava kojom putnik dokazuje ugostitelju da ga šalje turistička agencija, sa kojim ugostitelj ima zaključen ugovor o alotmanu, te da ga ugostitelj primi i pruži mu sve usluge koje su u vaučeru navedene.

Posebna pismena isprava, potvrda, odnosno vaučer glasi na ime, ili na određenu grupu. Ako glasi na ime, u ispravi se navodi:¹⁶

- da je to vaučer,
- naziv i sjedište turističke agencije koja je izdala vaučer,
- dan i mjesto izdavanja,
- naziv i sjedište davaoca usluge,
- ime i prezime putnika,
- vrsta, obim, kvalitet i vrijeme korišćenja usluge,
- novčani iznos koji je naplaćen od putnika,
- serija i broj vaučera,
- potpis izdavača vaučera.

Vaučer nije hartija od vrijednosti, pa ako ga putnik i izgubi on ipak ostvaruje prava iz vaučera, jer ugostitelj u kontaktu sa turističkom agencijom provjerava istinitost tvrdjenja putnika da je od turističke agencije dobio vaučer, koji mu daje pravo na pružanje ugostiteljskih usluga.

2.3. Obaveze ugostitelja

Obaveze stavljanja na korišćenje ugovorenih smještajnih kapaciteta

Ugostitelj se obavezuje na osnovu ugovora o alotmanu da u toku određenog vremena stavi na korišćenje turističkoj agenciji ugovoreni broj ležajeva i pruži određene usluge licima koje ona upućuje, u obimu i po vrsti navedenih u vaučeru, odnosno posebnoj pismenoj izjavi.

Ugostitelj je dužan da za vrijeme trajanja ugovora o alotmanu ne izdaje drugim licima angažovane sobe, odnosno da ih ne popunjava drugim licima bez posebnog naloga turističke agencije. On to može da učini samo onda ako ga turistička agencija obavijesti da nije u mogućnosti da popuni sve angažovane smještajne kapacitete, ali to ne može da učini naročito ako je ugovorom o alotmanu predviđena posebna obaveza turističke agencije da popuni angažovane ugostiteljske kapacitete.

¹⁶ Ibid, str. 22.

Ako ugostitelj ne izvrši obavezu po ugovoru o alotmanu, odnosno ako je angažovane sobe po tom ugovoru izdao drugim licima, odnosno drugim agencijama, odgovara za štetu turističkoj agenciji. U tom slučaju turistička agencija može da angažuje drugog ugostitelja, koji ima iste ili bolje smještajne uslove od ugostitelja, na račun ugostitelja sa kojim je zaključila ugovor o alotmanu, kao i da od njega naknadi i drugu štetu koju je zbog neizvršenja ugovora o alotmanu pretrpio.

Iz sudske prakse:

„Turistička organizacija ne može odbiti da plati usluge izvršene po osnovu ugovora o alotmanu ako tokom trajanja ugovornog odnosa nije konkretno prigovorila kvalitetu usluga niti tražila raskid ugovora.“

Da bi turistička organizacija osnovano mogla prigovarati neurednom izvršenju usluga iste moraju biti utvrđene ugovorom“ (prema odluci VPS Pž. 9888-97)

Obaveze jednakog postupanja

Usluge koje ugostitelj pruža licima koje upućuje turistička agencija odnose se, uglavnom, na usluge smještaja i ishrane. Lice koje po tom osnovu koristi ugostiteljske usluge ne može biti drukčije tretirano nego kako je određeno vaučerom, ali ako su usluge ugostitelja po vaučeru jasno opredijeljene (jednokrevetna, dvokrevetna soba i sl, ili polupansion ili pun pansion i sl.), te usluge ugostitelj mora da izvršava pod istim uslovima kao prema licima sa kojima je neposredno zaključio ugovor o ugostiteljskim uslugama.

Turistička agencija koja je poslala svoje putnike određenom ugostitelju sa kojim ima zaključen ugovor o alotmanu, a ugostitelj nije postupio po tom ugovoru, odnosno pod uslovima navedenim u vaučeru, putnike smjestio u neki drugi objekat, ili im ne pruža adekvatne usluge u ishrani kao i licima koje je neposredno primio, ima pravo na raskid ugovora i naknadu štete.

Obaveze ugostitelja da ne mijenja cijene usluga

Ugovorom o alotmanu koji zaključuju turistička agencija i ugostitelj utvrđuje se, pored ostalog i cijene za pojedine vrste usluga. Tako utvrđene cijene se ne mogu mijenjati, ne bar najmanje za šest mjeseci unaprijed od dana kada ugostitelj obavijesti turističku agenciju o namjeravanoj promjeni cijena svojih usluga. Izuzetak od ovog pravila može biti učinjen samo u slučaju promjene u kursu razmjene valuta koje utiču na ugovorenu cijenu.

Ugostitelj, dakle, može promijeniti cijene svojih usluga, predviđenim ugovorom o alotmanu, samo ako o tome obavijesti turističku organizaciju, i to šest mjeseci unaprijed. Istekom tog roka, nove cijene se mogu primjenjivati po isteku mjesec dana od njihove dostave turističkoj agenciji. U pitanju su dakle, nove cijene, koje ugostitelj može da primjenjuje po isteku onog roka od najmanje šest mjeseci i roka od mjesec dana od dana kada ugostitelj dostavi turističkoj agenciji nove cijene.

Obaveza plaćanja provizije

Turistička agencija, na osnovu ugovora o alotmanu, upućuje putnike ugostitelju. On je organizator putovanja ili putnike posebno upućuje ugostitelju, i za to mu pripada i određena naknada, odnosno provizija.

Visina provizije se određuje od ukupnog prometa na osnovu ugovora o alotmanu, u procentu od cijene izvršenih ugostiteljskih usluga.

Poslovni običaji, predstavljaju pravila po kojima se neki subjekti ponašaju u privrednom poslovanju, odnosno pravnom prometu. Oni su u raznim granama i različiti, ti običaji se zasnivaju na troškovima koje je imala turistička agencija i koristi koje je očekivala iz poslova po ugovoru o alotmanu, imajući u vidu dotadašnju praksu turističkih agencija kod vršenja sličnih usluga i naplaćivanju provizije za izvršenje tih usluga.¹⁷

2.4. Odustanak od ugovora

Pravo na odustanak od angažovanih smještajnih kapaciteta

Ugovor o alotmanu je ugovor koji ima trajne prestacije, koje se izvršavaju periodično, prema turističkoj sezoni za razne vrste usluga koje odgovaraju određenom periodu (zima, ljeto i sl.), kada turistička agencija popunjava kapacitete ugostitelja, prema tome koliko lica može da obezbijedi po jednom aranžmanu, ali ako to nije u mogućnosti da učini zbog toga što nije prijavljen dovoljan broj lica koja treba da koriste ugostiteljske usluge, shodno članu 895. st. 1. Zakona o obligacionim odnosima propisana je mogućnost da turistička agencija može privremeno da odustane od korišćenja angažovanih smještajnih kapaciteta, a da time ne raskine ugovor o alotmanu, niti stvori za sebe obaveze naknade štete ugostitelju. U tom slučaju imali bi djelimični odustanak, odnosno djelimični otkaz ugovora.

Ako u ugovoru o alotmanu nije predviđeno pravo turističke agencije da može privremeno da odustane od korišćenja angažovanih kapaciteta, ugostitelj ima pravo da raskine ugovor o alotmanu sa turističkom agencijom ako mu ova u određenom periodu ne uputi određeni broj gostiju i da od agencije traži naknadu štete, naročito ako ga o privremenom odustanku nije blagovremeno obavijestila.

U ugovoru o alotmanu mora biti unijeta klauzula o pravu turističke agencije da može privremeno odustati od korišćenja angažovanih smještajnih kapaciteta ugostitelja, u kom slučaju bi taj ugovor imao snagu za buduće poslove, o čemu bi se ugovorne strane posebno dogovorile. Ako takve klauzule nema ugostitelj ima pravo na odustanak od ugovora, odnosno raskid ugovora sa pravom na naknadu štete ako ga turistička agencija blagovremeno obavijesti o privremenom odustanku od korišćenja angažovanih smještajnih kapaciteta.

Turistička agencija ima pravo da odustane od ugovora u cjelini, bez obaveze da naknadi štetu ugostitelju ako obavještenje o odustanku pošalje u ugovorenom roku.¹⁸

¹⁷ Gorenc V., Šmid V., *op. cit.*, str. 26.

¹⁸ Kobašić V., (1993.), *Poslovanje ugostiteljskih preduzeća*, Fakultet za turizam i spoljnu trgovinu, Dubrovnik, str. 56.

Obaveza turističke agencije da popuni angažovane kapacitete

Zaključujući ugovor o alotmanu, turistička agencija se, prema odredbama člana 885. Zakona o obligacionim odnosima, obavezuje da nastoji da popuni u toku određenog vremena određeni broj ležajeva u određenom objektu ugostitelja. Odredba člana 896. st. 1. Zakona o obligacionim odnosima, propisuje pravilo da ako se turistička agencija obaveže da popuni ugovorene angažovane kapacitete, pa tu obavezu ne izvrši, da je dužna da plati ugostitelju naknadu po neiskorišćenom ležaju u danu. To znači, npr., da ako turistička agencija pod navedenim uslovima angažovala, recimo 20 ležajeva, od toga popunila samo 18, ona je dužna da ugostitelju plati naknadu za 2 neiskorišćena ležaja, računajući po danu i po cijeni koja je ugovorom predviđena za te ležajeve.

Primjer ugovora o alotmanu

Ovaj ugovor zaključuju:

Turistička agencija

_____ (firma, tačna adresa, mjesto, država)

koju predstavlja

_____ (ime, prezime i funkcija ovlašćenog lica)

i

Hotelska kompanija (Ugostitelj)

_____ (firma, tačna adresa, mjesto, država)

koju predstavlja

_____ (ime, prezime i funkcija ovlašćenog lica)

Zajednički naziv za sve učesnice u ovom poslu je "UGOVORNE STRANE".

Član 1.

Ovim ugovorom regulišu se prava i obaveze i svi odnosi koji iz toga proizilaze između AGENCIJE i UGOSTITELJA.

Član 2.

Predmet Ugovora je angažovanje, popunjavanje i korišćenje raspoloživih kapaciteta i pružanje kvalitetnih usluga gostima. U tom cilju, UGOVORNE STRANE utvrđuju sledeće:

- AGENCIJA će: nastojati da popuni angažovane kapacitete, odnosno obavijestiti UGOSTITELJA u roku od _____ (rok) da to nije u stanju da uradi u cjelini ili djelimično, i da će redovno plaćati izvršene usluge na osnovu ugovorenih cijena;
- UGOSTITELJ će, u toku _____ (određeno vrijeme) staviti na raspolaganje _____ (broj) ležaja u objektu _____ (naziv i

adresa); pružati usluge _____ (navesti tačno koje) osobama koje upućuje AGENCIJA, uredno plaćati AGENCIJI proviziju u iznosu od _____ (iznos ili % od prometa i sl.) i obezbijediti ugovorene usluge gostima AGENCIJE.

Član 3.

Prava i obaveze AGENCIJE:

AGENCIJA ima pravo:

- Da upućuje goste radi korišćenja (i popunjavanja) angažovanih kapaciteta UGOSTITELJA;
- Da zahtijeva od UGOSTITELJA obavještenja koja su od značaja za izvršenje ovog ugovora;
- Da zahtijeva zaštitu ugovorenih uslova i prava gosta i njegov adekvatni tretman od strane UGOSTITELJA, i
- Da UGOSTITELJU zaračuna ugovorenu proviziju za ostvarene usluge gostima koje je uputila AGENCIJA po osnovu ovog ugovora.

Član 4.

Obaveze AGENCIJE:

AGENCIJA se obavezuje da:¹⁹

- osigura popunjavanje angažovanih kapaciteta UGOSTITELJA (hotelijera), djelimično, odnosno potpuno;
- obavještava UGOSTITELJA o popunjavanju kapaciteta;
- da se pridržava ugovorenih cijena;
- izdaje posebne odgovarajuće pismene isprave gostima - turističke uputnice;
- plaća ugostiteljsko-hotelske usluge prema Ugovoru;
- da Ugovorom i na drugi način zaštititi gosta i osigura realizaciju njegovih ugovorenih prava.

Član 5.

AGENCIJA se obavezuje da će nastojati popuniti angažovane kapacitete UGOSTITELJA.

Ukoliko AGENCIJA, i pored svih svojih nastojanja ne obezbijedi odgovarajući broj gostiju (dovoljan za popunu angažovanih kapaciteta), dužna je da o tome blagovremeno obavijesti UGOSTITELJA.

Smatra se da je ovim obavještenjem AGENCIJA ispunila svoje obaveze i time stekla pravo da popuni samo dio angažovanih kapaciteta, dok ostali dio ostaje i dalje rezervisan kod UGOSTITELJA (UGOSTITELJ je dužan da pruži usluge i smanjenom broju gostiju).

Član 6.

AGENCIJA je dužna izveštavati UGOSTITELJA, o popunjavanju angažovanih kapaciteta (ovo se odnosi na slučajeve kada je AGENCIJA "obavezna" nastojati popuniti kapacitete);

¹⁹ Kobašić V., *op. cit.*, str. 60.

a) Obaveštavanje o potpunom popunjavanju

AGENCIJA se obavezuje da u sledećim rokovima _____ (navesti rokove) obavještava UGOSTITELJA o toku popunjavanja angažovanih kapaciteta.

AGENCIJA se obavezuje da blagovremeno šalje listu gostiju (rooming listu) koja sadrži: spisak putnika, njihov raspored po sobama i pregled svih ugovorenih usluga, u cilju pripreme za doček gostiju.

Lista gostiju, predstavlja obavještenje AGENCIJE o popunjavanju angažovanih kapaciteta, i s njom nastaju ugovorne obaveze za oba partnera.

b) Obavještanje o nepotpunom popunjavanju

Ukoliko AGENCIJA nije u mogućnosti da popuni sve angažovane kapacitete, dužna je, u uobičajenim rokovima da obavijesti UGOSTITELJA i da mu dostavi listu gostiju (rooming listu), čime se koristi dio angažovanih kapaciteta i da istovremeno utvrdi rok do kada UGOSTITELJ može slobodno raspolagati drugim dijelom angažovanih kapaciteta (ovaj se rok može utvrditi i ovim ugovorom).

Odustajanje od korišćenja dijela angažovanih kapaciteta, AGENCIJA:

- može saopštiti UGOSTITELJU na najmanje _____ (14 dana) dana od dolaska grupe u sezoni, predsezoni i podsezoni, a _____ (najmanje 7 dana) dana izvan sezone, kojom prilikom je dužna takodje, da dostavi liste gostiju kojima se popunjava dio angažovanih kapaciteta i da, prema prijavljenoj listi, obavezno popuni kapacitete, što oba-vezuje UGOSTITELJA da primi upućene goste i pruži im sve ugovorene usluge.
- AGENCIJA ima pravo da popunjava angažovane kapacitete u ovom slučaju, ali nakon proteka vremena koje je AGENCIJA označila da nije u stanju da popuni dio angažovana kapaciteta.
- Ukoliko AGENCIJA nije blagovremeno (u ugovorenom roku) poslala obavještenje o korišćenju angažovanih kapaciteta, bez obzira što nije izričito odustala od korišćenja dijela angažovanih kapaciteta, gubi pravo na njihovo korišćenje (jer ih je, i ako ih je, UGOSTITELJ sam popunio), sem kada se UGOSTITELJ sa tim saglasi.
- UGOSTITELJ nema pravo na naknadu štete ako je blagovremeno (prema Ugovoru ili uzansi) obaviješten o korišćenju kapaciteta (i primio listu gostiju).
- Ukoliko AGENCIJA u predvidjenim rokovima ne dostavi obavještenje o korišćenju angažovanih kapaciteta - listu gostiju, niti obavijesti da odustaje od angažovanih kapaciteta, dužna je da UGOSTITELJU nadoknadi štetu za neiskorišćene kapacitete.
- Ukoliko AGENCIJA blagovremeno obavijesti UGOSTITELJA i dostavi mu listu gostiju a gost ne dodje da koristi usluge, AGENCIJA je dužna nadoknaditi UGOSTITELJU 2/3 cijene usluge, sem u slučaju odustajanja usled slučaja više sile što AGENCIJA dokazuje.

Član 7.

AGENCIJA je dužna, da sa gostom sačini odgovarajući Ugovor i da mu, prilikom njegovog upućivanja UGOSTITELJU, izda posebnu pismenu ispravu - vaučer (voucher) tipiziranog oblika i sadržaja, a koja glasi na ime ili na grupu i ne može se prenositi. Vaučer predstavlja

nalog UGOSTITELJU da izvrši navedene usluge klijentu AGENCIJE (za gosta je to legitimacioni papir, a ujedno i isprava za uzajamni obračun AGENCIJE i UGOSTITELJA).

Član 8.

Prava i obaveze UGOSTITELJA:²⁰

UGOSTITELJ ima pravo da:

- zahtijeva od AGENCIJE sva potrebna obaveštenja i radnje - aktivnosti koje su od interesa za što bolje popunjavanje i korišćenje kapaciteta;
- traži uredno plaćanje izvršenih usluga;
- da zahtijeva da AGENCIJA u potpunosti informiše goste koje upućuje o uslovima i kućnom redu, radi sprečavanja nesporazuma i neprijatnosti za gosta i za UGOSTITELJA.

UGOSTITELJ se obavezuje:

- da stavlja na korišćenje ugovorene smeštajne kapacitete i druge ugovorene usluge;
- da pruža ugovoreni kvalitet usluga gostima koje upućuje AGENCIJA;
- da jednako postupa, sa gostima koje upućuje AGENCIJA kao i sa onima koje UGOSTITELJ sam angažuje;
- da AGENCIJI daje informacije o svim relevantnim elementima od značaja za izvršenje ugovora;
- da cijene neće mijenjati sem izuzetno i ako su te promene predviđene ovim ugovorom i drugim zvaničnim dokumentima koji regulišu ovu materiju (a nisu isključeni ovim ugovorom).
- da uredno plaća proviziju i druge nadoknade AGENCIJI u smislu ovog ugovora.

Član 9.

UGOSTITELJ je dužan da obezbijedi korišćenje angažovanih kapaciteta i da, u ugovorenom vremenu, stavi na korišćenje predviđeni broj ležajeva i da pruži odgovarajuće usluge navedene u uputnici osobama koje upućuje AGENCIJA po osnovu ovog ugovora.

UGOSTITELJ ne može istovremeno, sa istim rokom i sadržajem sklapati ugovore sa drugim AGENCIJAMA o popunjavanju već angažovanih kapaciteta.

Ukoliko UGOSTITELJ ne stavi na korišćenje ugovorene kapacitete, a iz toga uslijedi šteta, dužan je AGENCIJI nadoknaditi odgovarajuću štetu, čime će se obešteti i gost, od strane AGENCIJE.

Član 10.

UGOSTITELJ je dužan, prema načelima savjesnosti i poštenja, da AGENCIJI pruža tačne podatke o kategoriji i lokaciji svog hotela i o kvalitetu svojih usluga.

UGOSTITELJ je dužan da, bez odlaganja, obavijesti AGENCIJU i o svakoj promjeni u objektu i drugim uslugama do kojih dodje i nakon sklapanja Ugovora.

²⁰ Ibid, str. 62.

Član 11.

Cijene:

AGENCIJA i UGOSTITELJ utvrđuju sledeće cijene za izvršene usluge po gostu za svaki dan, i to:

(navesti cijene i sve uslove)

Cijene iz ovog ugovora niže su od cijena u slobodnom aranžmanu za _____%

Utvrđuju se sledeći popusti, olakšice od utvrđenih cijena, i to:

za	vodje	turističkih	grupa
		_____%	
za polupansion			_____%
za djecu do _____	godina starosti		_____%
za boravak duži od _____	dana		_____%
<hr/>			
			_____%

(navesti sve slučajeve)

Pojedine UGOVORNE STRANE ne mogu same mijenjati ugovorene cijene tokom izvršenja aranžmana, a naročito ne mogu na bilo koji način povećati cijene.

UGOSTITELJ može, izuzetno, mijenjati ugovorene cijene, ali samo:²¹

- ako u roku od najmanje _____ (6 mjeseci) prije početka korišćenja usluga obavijesti AGENCIJU o promeni cijena, i
- u slučaju promjene kursa strane valute (kursu domaće u odnosu na strane valute) koja utiče na ugovorenu cijenu.

U ovim slučajevima i promjenjene cijene mogu se primenjivati, tek nakon isteka 30 dana od dana njihove dostave AGENCIJI.

UGOVORNE STRANE se takodje, obavezuju, za slučajeve da dodje do promene cijena, da neće primenjivati nove cijene, i to:

- na usluge na koje je već dostavljena lista gostiju UGOSTITELJU, i
- na potvrđene rezervacije.

Član 12.

Plaćanje:

AGENCIJA je dužna da UGOSTITELJU isplati ugovorene iznose za izvršene usluge odmah, a najkasnije u roku od _____ dana, od dana prispeća fakture (Računa) koju UGOSTITELJ šalje AGENCIJI odmah, a najdalje u roku do _____ dana od dana izvršenja usluga.

²¹ Ibid, str. 62.

AGENCIJA je dužna da UGOSTITELJU isplati avans u iznosu od _____% od vrednosti usluga, u roku od _____ dana od dana upućivanja gosta.

Za izvršene usluge AGENCIJI, pripada provizija u visini od _____% od cijene izvršenih ugostiteljskih usluga, koju UGOSTITELJ isplaćuje odmah nakon naplate izvršene usluge, a najkasnije _____ dana od dana naplate.

U slučaju zakašnjenja, plaćaju se penali od _____% za svaki _____ dan zakašnjenja. Isto se odnosi i na nadoknadu štete predviđenu ovim ugovorom.

Član 13.

Ovaj ugovor važi sve do konačnog odustajanja AGENCIJE i važnost ovog ugovora može prestati raskidom Ugovora, otkazom Ugovora i odustankom od Ugovora.

AGENCIJA može, privremeno ili konačno odustati od Ugovora dok to pravo nema UGOSTITELJ.

AGENCIJA može da obavijesti UGOSTITELJA da odustaje od korišćenja angažovanih kapaciteta u određenom periodu, čime se ne raskida ovaj ugovor, već daje AGENCIJI pravo da, nakon naznačenog razdoblja, ponovo koristi angažovane kapacitete.

AGENCIJA ima pravo da u cjelini odustane od Ugovora, u roku od _____ dana (meseći) od početka korišćenja, o čemu obavještava UGOSTITELJA.

Član 14.

Za sve što ovim ugovorom nije predviđeno primjenjivaće se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 15.

Za slučaj spora nadležan je _____ sud u _____.

Član 16.

Ovaj ugovor je sačinjen na _____ jeziku u _____ primjeraka, od kojih AGENCIJA dobija _____ primjeraka a UGOSTITELJ _____ primjeraka.

Svaki uredno potpisan primjerak ovog ugovora, proizvodi pravno dejstvo njegovog originala.

Bitni sastavni dio ovog ugovora su:

U _____, _____ 20 _____ g.

AGENCIJA

UGOSTITELJ

Primjer tužbe ugovora o organizovanju putovanja**PRIVREDNI SUD U _____**

TUŽILAC: Preduzeće _____, iz _____,

TUŽENI: Preduzeće _____, iz _____,

T U Ž B ARadi plaćanja hotelskih usluga,
Vrijednost spora _____ eura.

Tužilac i tuženi su _____ godine zaključili ugovor o angažovanju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o alotmanu), kojim su predvidjeli da tužilac za vrijeme od _____ godine do _____ godine stavi tuženom 5 jednokrevetnih soba i 20 dvokrevetnih soba, u hotelu tužioca _____, u _____, i za sve goste koji će koristiti te sobe, odnosno 45 gostiju, pruži im ugostiteljske usluge na bazi punog pansiona.

DOKAZ: ugovor od _____ godine.

Dnevni pansion na bazi punog pansiona ugovoren je na ukupan iznos od _____ eura, računajući puni pansion u jednokrevetnoj sobi po cijeni od _____ eua, a u dvokrevetnoj sobi po cijeni od _____ eura.

Tuženi je dana _____ uputio tužiocu 45 putnika, koje je tužilac prihvatio, primajući od njih posebne isprave tuženog kojim daje nalog tužiocu da pruži usluge putnicima, a koje su u tim ispravama navedene, smestio ih u odgovarajuće sobe i pružio im puni pansion za sve vrijeme korišćenja ugostiteljskih usluga, saglasno navedenim posebnim isprava koje je tuženi izdao tim putnicima.

DOKAZ: _____.

Tužilac je poslije izvršenih usluga putnicima koje je uputio tuženi, dostavio tuženom obračun za izvršene usluge, koje ne odstupaju od ugovorenog iznosa po ugovoru o alotmanu, odobravajući tuženom proviziju od _____% od ukupnog iznosa pruženih usluga.

Tuženi je odbio da plati tužiocu utuženi iznos, navodeći da su gosti kao folklorna grupa iz inostranstva imali sponzora _____, koji se obavezao da će on da naknadi troškove smještaja, odnosno pružanja ugostiteljskih usluga kod tužioca, jer je takav dogovor utvrdjen između navedenog sponzora i tuženog.

DOKAZ: obračun tužioca od _____ godine i dopis tuženog od _____ godine.

Kako je ugovorom stranaka predviđeno, saglasno odredbama Zakona o obligacionim odnosima, koje se odnose na ugovor o pružanju ugostiteljskih usluga, da cijene pruženih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelj turistička agencija poslije izvršenih usluga, a je za tužioca irelevantno kakav je dogovor tuženi imao sa navedenim sponzorom, to tužilac predlaže da sud po sprovedenom postupku i izvedenim dokazima usvoji tužbeni zahtjev tužioca, koji je umanjen za iznos provizije koji pripada tuženom, i donose:

P R E S U D U

Obavezuje se tuženo preduzeće (turistička agencija i sl.) _____, iz _____, da tužiocu _____ iz _____ isplati iznos od _____ eura, na ime pruženih mu ugostiteljskih usluga, sa zakonskom kamatom od _____ godine do isplate, kao i da mu naknadi troškove spora, sve u roku od osam dana pod prijetnom izvršenja.

Za tužioca-direktor,

3. UGOVOR O ORGANIZOVANJU PUTOVANJA

Ugovorom o organizovanju putovanja obavezuje se organizator putovanja da pruži putniku skup usluga koje se sastoje od prevoza, boravka i drugih usluga koje su sa njima vezane, a putnik se obavezuje da organizatoru plati jednu ukupnu (paušalnu) cijenu.

Organizovano putovanje podrazumijeva obavezu organizatora putovanja da pribavi putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prevoza, smještaja, boravka ili drugih turističkih usluga, što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata, ili bar jedno noćenje, u sklopu turističke djelatnosti, a putnik se obavezuje da organizatoru plati jednu ukupnu (paušalnu) cijenu.

Turističko putovanje je unaprijed pripremljena kombinacija dvije ili više usluga, kao što su prevoz, smještaj i druge turističke usluge, koje se prodaju po jedinstvenoj cijeni.

Ugovor o organizovanom putovanju zaključuju organizator putovanja, obično turistička agencija i putnik, turista.

Suština organizovanog putovanja je u organizovanju putovanja za više putnika, turista, po programu koji sastavlja i nudi organizator putovanja, koji obuhvata sve ili pojedine vidove usluga koje su vezane za organizovano tzv. turističko putovanje, a ne na običan prevoz putnika koji se reguliše posebnim propisima o prevozu putnika.

Organizovano putovanje obezbjeđuju putničke, odnosno turističke agencije, kroz:²²

- organizovanje i sprovođenje putovanja i boravka turista u zemlji i inostranstvu, tzv. turističko putovanje;
- pribavljanje putnih isprava, rezervacija i prodaja putnih karata;
- pružanje turističkih, ugostiteljskih i drugih usluga vezanih za putovanje i boravak turista;

²² Schaetzing E., (1996.), *Mamsgemrnt in Hottelerie and Gastronomie*, Deutsche Fach – Verlag, Frankfurt, str. 344.

- poslova u vezi izdavanja soba i drugih kapaciteta za smještaj u svojini fizičkih lica;
- iznajmljivanje, odnosno posredovanje u iznajmljivanju vozila turistima i putnicima;
- kao i kroz obavljanje niza drugih uobičajenih poslova vezanih za druge potrebe turista i putnika u vezi organizovanog putovanja, kako to propisuje Zakon o turizmu.

Za obavljanje poslova organizovanog putovanja turističke organizacije izradjuju program putovanja, koji sadrži vrstu usluga i cijenu.

Zaključenjem ugovora, odnosno po prijemu prijave, organizator putovanja izdaje putniku potvrdu o putovanju. Ova potvrda sadrži sledeće podatke: mjesto i datum izdavanja; oznaku i adresu organizatora putovanja; ime putnika; mjesto i datum početka i svršetka putovanja; datume boravka; nužne podatke o prevozu, boravku, kao i o drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom; uslove pod kojim putnik može tražiti raskid ugovora, i drugo što se smatra korisnim.

Obaveze organizatora putovanja su:

- da putniku pruži usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena ugovorom,
- da se stara o pravima i interesima putnika, saglasno dobrim poslovnim običajima u oblasti,
- da putniku pruži potrebna obavještenja o cijenama i uslovima prevoza, boravka i posebnih usluga, kao i obavještenja koja se odnose na kvalitet prevoznih sredstava i smještaja, na red vožnje, veze, granične i sanitarne, monterane i druge administrativne propise,
- da naknadi štetu koju prouzrokuje putniku zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja obaveza iz ugovora.

Obaveze putnika su:²³

- da organizatoru putovanja plati ugovorenu cijenu za putovanje u vrijeme kako je ugovoreno,
- da na traženje organizatora putovanja dostavi sve podatke potrebne za organizovanje putovanja,
- da organizatoru putovanja naknadi štetu zbog neizvršenja obaveza iz ugovora o organizovanju putovanja.

Organizator putovanja i putnik, svaki posebno, može odustati od ugovora, i to putpuno ili djelimično, ako prije ili za vrijeme izvršenja ugovora nastupe vanredne okolnosti koje se nijesu mogle predvidjeti, ni izbjeći niti otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora predstavljale opravdani razlog za organizatora putovanja ili putnika da ugovor ne zaključe, a organizator putovanja i u slučaju kad se minimalni broj putnika nije sakupio.

U slučaju odustanka od ugovora iz navedenih razloga, putnik je dužan da organizatoru putovanja naknadi samo učinjene troškove. U drugim slučajevima odustanka, odnosno kod

²³ Galičić V., Vodeb K., (2012.), *Uvod u ugostiteljstvo*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka, str. 29.

neblagovremenog odustanka od ugovora, putnik je dužan da organizatoru putovanja naknadi administrativne troškove, kao i da plati naknadu u određenom procentu ugovorene cijene.

Izdavanje potvrde o putovanju

Organizator putovanja prilikom zaključenja ugovora izdaje putniku potvrdu o putovanju. Potvrda o putovanju treba da sadrži: mjesto i datum izdavanja; oznaku i adresu organizatora putovanja; ime putnika; mjesto i datum početka i okončanja putovanja; datume boravka; nužne podatke o prevozu; boravku kao i drugih usluga koje su obuhvaćene ukupnom cijenom najmanji broj potrebnih putnika; ukupnu cijenu za skup usluga predviđenih ugovorom; uslove pod kojima putnik može tražiti raskid ugovora kao druge podatke za koje se smatra da je korisno da budu sadržani u potvrdi.

Ako prije izdavanja potvrde o putovanju putniku uručen program putovanja u kome se nalaze podaci iz prethodnog stava, potvrda o putovanju može samo da sadrži uput na taj program.

Putnik dobija promotivni materijal, po pravilu, prije zaključenog ugovora o organizovanom putovanju. Iz promotivnog materijala putnik se upoznaje sa cijenom paket aranžmana; odredištu (destinaciji); sredstva, karakteristika i kategoriji prevoza; vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji, kategoriji, njegovim osnovnim karakteristikama, zatim turističkoj klasifikaciji prema pravcu države u kojoj se objekt nalazi; broju dnevnih obroka; planu putovanja; iznosu ili postotku predujma, kao i o broju i iznosu obroka otpalate ostatka cijene, graničnim viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u odredištu; najmanjem broju putnika koji je potreban za organizovanje putovanja te u roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

Iz navedenog se zaključuje da promotivni materijali moraju sadržavati tačne podatke u pogledu cijene ili bilo koje druge odredbe ugovora o organizovanom putovanju. Promotivni materijali ne obavezuju putnika dok ne zaključi ugovor o organizovanom putovanju. Promotivni materijal predstavlja samo uslove koje organizator putovanja nudi putnicima za organizovano putovanje. Onaj ko se ne slaže sa tim uslovima ne mora ni da zaključi ugovor o organizovanom putovanju. Ako neki putnik zahtijeva da se neki uslovi iz promotivnog materijala izmijene, i u tom smislu zaključi ugovor sa organizatorom putovanja, onda uslovi navedeni u promotivnom materijalu ne obavezuju putnika. Dakle, podaci sadržani u promotivnim materijalima obavezuju organizatora putovanja i mogu biti izmijenjeni jedino na osnovu sporazuma s putnikom, ili ako je putnik o tim izmjenama obaviješten prije zaključenja ugovora, u kojem slučaju, ta mogućnost mora biti izričito navedena u promotivnim materijalima.

Reklamni materijali

Reklamni materijali, poput programa putovanja ili brošura, koji se odnose na paket-aranžman, a koje je organizator putovanja stavio putniku na raspolaganje ne smiju sadržavati zavaravajuća obavještenja u pogledu cijene ili bilo koje druge odredbe ugovora o organizovanju putovanja.

Reklamni materijali koji su putniku stavljeni na raspolaganje moraju sadržavati jasna, potpuna i tačna obavještenja o cijeni paket-aranžmana, odredištu (destinaciji); sredstvu; karakteristika i kategoriji prevoza; vrsti smještajnog objekta; njegovoj lokaciji i kategoriji, njegovim

osnovnim karakteristikama i turističkoj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi; broju dnevnih obroka; planu putovanja; iznosu ili postotku predujma, o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u odredištu; najmanjem broju putnika koji je potreban za organizovanje putovanja kao i roku u kojem će putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.²⁴

Podaci sadržani u reklamnim materijalima obavezuju organizatora putovanja i mogu biti izmijenjeni jedino na osnovu sporazuma s putnikom ili ako je putnik o tim izmjenama obaviješten prije zaključenja ugovora, u kom slučaju ta mogućnost mora biti izričito navedena u reklamnim materijalima.

Reklama je ekonomska kategorija, koja ima za cilj da obavijesti zainteresovana lica o svojim proizvodima ili uslugama koje nudi. Reklama mora biti takva da utiče na potrošače da kupuju ono što se putem propagadnog materijala nudi.

Reklama se u reklamnom materijalu mora iskazati na način koji potrošača ne može dovesti do zablude o istinitosti prikazivanja onoga što se nudi kao roba ili usluga. Obavlještenja preko reklamnog materijala ne mogu sadržavati obavještenja u pogledu cijele ili bilo koje druge odredbe ugovora, u ovom slučaju o organizovanom putovanju.

Naši propisi zabranjuju da se u propagadnom materijalu stavljaju neistiniti podaci o uslugama koje pruža organizator putovanja.

Organizator putovanja je dužan da se pridržava onih obaveza koje je naveo u propagadnom materijalu, zbog čega je odgovoran za sadržinu koja je u njemu navedena. On mora u propagadnom materijalu da navede, odnosno upozori svoje buduće korisnike njegovih usluga sa mogućnošću da se neki dio predloženih obaveza izmijeni, naravno ako korisnik i pružalac usluga to ugovore prije zaključenja ugovora.

U vezi sadržine i ispunjavanja obaveza iz propagadnog materijala, Medjunarodna trgovinska komora je izdala kodeks standarda u reklamiranju, koji posebno ističe da se propagadni materijali ne koriste samo kako propisi zemlje nalažu, već i kao moralne vrijednosti, istine i poštenja onoga ko nudi svoje usluge, ili robu, putem propagadnog materijala.

Odnos ugovora i potvrde o putovanju

Postojanje i punovažnost ugovora o organizovanju putovanja nezavisni su od postojanja potvrde o putovanju i njene sadržine.

Organizator putovanja odgovara za svu štetu koju druga strana pretrpi zbog neizdavanja potvrde o putovanju ili njene netačnosti.

Za ugovor o organizovanom putovanju nije obavezna pismena forma. On se može zaključiti i na drugi način, tako što će putnik obavijestiti organizatora putovanja da prihvata njegovu ponudu o organizovanom putovanju.

²⁴ Ibid, str. 32.

Prema tome, ugovor o organizovanom putovanju može se smatrati zaključenim ako je ponudjeni obavijestio organizatora putovanja da prihvata ponudu, a to obavještenje je učinio, na prijem, putem teleksa, telegrama, teleprinteru, i sl., pa i pismom.

Zaključujući ugovor o organizovanom putovanju, putnik je dužan da plati ugovorenu cijenu koja će kao dokaz o uplati biti navedena u tom ugovoru. Pored ugovora, putnik dobija i potvrdu o putovanju. Punovažnost ugovora o organizovanom putovanju je nezavisna od postojanja potvrde o putovanju i njene sadržine. Ovo zbog toga što je ugovor dokaz da su zaključenjem ugovora o organizovanju putovanja stranke preuzele određena prava i obaveze, odnosno saglasno su izjavile volju da ugovor zaključuju pod uslovima koji su navedeni u ponudi, dok se potvrda o putovanju koja se, inače, sastavlja na osnovu programa putovanja, odnosi na garanciju organizatora putovanja da će putniku obezbijediti sve one uslove koji su predviđeni ugovorom o putovanju, a za iznos plaćene cijene.²⁵

Organizator putovanja je dužan da putniku pored jednog primjerka ugovora o organizovanom putovanju obavezno izda i potvrdu o putovanju. Ako organizator ne bi putniku dao potvrdu o putovanju, bez obzira da li mu je prethodno dao program putovanja, organizator putovanja odgovara za svu štetu koju putnik pretrpi zbog neizdavanja potvrde ili njene netačnosti.

Pretpostavka tačnosti potvrde

Smatra se da je tačno ono što stoji u potvrdi sve dok se ne dokaže suprotno. Na osnovu sadržine potvrde o putovanju, putnik dokazuje svoja prava iz ugovora o organizovanom putovanju. Organizator putovanja odgovara za štetu ako putniku ne izda potvrdu o putovanju. On odgovara i u slučaju kada je putniku izdao potvrdu ali se ne pridržava programa putovanja navedenog u potvrdi. Propisano je pravilo da je tačno samo ono što stoji u potvrdi, a ako organizator putovanja osporava neko pravo putnika, koje ovaj zasniva na sadržini potvrde o putovanju, smatra se da je tačno ono što stoji u potvrdi, osim ako organizator ne dokaže suprotno.

To pravilo važi i za putnika, ako smatra da to što stoji u potvrdi o putovanju ima drugu sadržinu od one koju zastupa organizator putovanja. I u tom slučaju mora se smatrati tačnim ono što stoji u potvrdi, a ako putnik misli drukčije dužan je da to drukčije, odnosno suprotno dokaže.

Teret dokazivanja je na onome ko tvrdi suprotno, odnosno ko treba da dokaže neku činjenicu od značaja za utvrđivanje istinitosti isprave, u ovom slučaju potvrde o putovanju. Ako dokazivanje suprotnog ne uspije, smatra se kao da učinjeno osporavanje nije ni bilo postavljeno.

3.1. Obaveze organizatora putovanja

Zaštita prava i interesa putnika

Organizator putovanja dužan je da putniku pruži usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena ugovorom, potvrdom, odnosno reklamnim materijalom, i da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti.

²⁵ Schaetzing E., *op. cit.*, str. 349.

Organizator putovanja je dužan da štiti prava i interese putnika u toku cijelog trajanja putovanja, kako za vrijeme boravka putnika u mjestima koja su ugovorom određena, uključujući i sve druge usluge u toku putovanja, boravka i povratka putnika u mjesto polaska.

Organizator putovanja u izvršavanju navedenih obaveza dužan je da se ponaša kao dobar privrednik, čak i više od toga da bi na najbolji način zadovoljio potrebe putnika prema kojima ima obaveze po ugovoru o organizovanom putovanju.

Da bi ostvario svoju funkciju zaštite prava i interesa putnika, organizator putovanja je dužan da prilikom izbora hotelskih, odnosno ugostiteljskih objekata obezbijedi one davaoce usluga koji na najsigurniji i najkvalitetniji način to čine u vršenju svojih djelatnosti. U tom smislu organizator putovanja, preko za to odgovornog lica koje je za te poslove profesionalno obučen, je u stalnom kontaktu sa putnicima, pa ako oni imaju kakve primjedbe na smještaj ili ishranu ili što drugo, da ih saopšti organizaciji koja tu vrstu usluga pruža.

I u slučaju prekida putovanja, nastalog iz razloga za koji nije odgovoran organizator putovanja, dužan je da preduzme sve već ranije planirane mjere da se nastali uzrok otkloni pa, u slučaju potrebe, da se što hitnije zamijeni prevozno sredstvo, a putnicima obezbijedi smještaj i druge usluge koje ne bi uticale na raspoloženje putnika.

Dobri poslovni običaji u oblasti organizovanog putovanja upravo to i zahtijevaju odnosno takvo ponašanje organizatora putovanja, koji će se od početka pa do završetka putovanja brinuti o pravima i interesima putnika, zbog čega su se putnici i opredijelili za onog organizatora putovanja koji najviše pruža garancije da će se ugovoreno putovanje odvijati u skladu sa programom putovanja, po svim pravilima struke organizatora putovanja, i kako je to uobičajeno u oblasti organizovanog putovanja.

Obaveza obavještavanja

Organizator putovanja dužan je da u razumnom roku prije započinjanja putovanja, u pisanom obliku ili elektronskim putem obavijesti putnika o cijenama i uslovima prevoza, boravka i posebnih usluga, i da mu potrebna obavještenja koja se odnose na kvalitet prevoznih sredstava i smještaja, na red vožnje, veze, granične i carinske formalnosti, na sanitarne, monetarne i druge administrativne propise.

Organizator putovanja je dužan da putniku pruži potrebna obavještenja o svemu što je vezano za zaključeni ugovor o organizovanom putovanju, pa i o cijenama i uslovima prevoza, boravka i posebnih usluga, na koje putnik ne može da utiče, ali želi da sazna pod kojim se uslovima njegovo putovanje odvija, odnosno šta je organizator putovanja sve preduzeo i koje su cijene koje njega opterećuju da bi pružio potrebne usluge svojim putnicima. Važnija su obavještenja koja pruža organizator putovanja koja se odnose na pasoše, vize koje treba pribaviti, na granične formalnosti, odnosno carinske i devizne – ako se putovanje organizuje za drugu zemlju, koje putnik treba da obezbijedi a da ih organizator putovanja podnosi za putnika, ne opterećujući ga tim poslovima u toku putovanja.

Obaveza čuvanja tajne

Obavještenja koja dobije o putniku, njegovom prtljagu i njegovim kretanjima, organizator može saopštavati trećim licima samo sa odobrenjem putnika ili na zahtjev nadležnog organa.

Putnik je zaključujući ugovor o organizovanom putovanju dužan da o sebi da određene podatke. Ti podaci nijesu takve prirode da se ulazi u intimu putnika, već osnovni podaci koji se odnose na ime i prezime, mjesto stanovanja i bliža adresa. Davanjem ovih podataka, a zaključujući navedeni ugovor, tačno se zna i koja je destinacija u pitanju, odnosno opredijeljeno mjesto boravka, hotel restorana i sve drugo što mora da zna i o tome vodi evidenciju organizator putovanja.²⁶

Pravilo je da se obezbjedjuje putniku da se o njemu, o njegovom prtljagu, njegovom kretanju, ništa ne iznosi iz podataka koje o njemu ima organizator putovanja. On te podatke može dati trećim licima samo s odobrenjem putnika ili na zahtjev nadležnog organa.

U pitanju je službena tajna organizatora putovanja, koja štiti putnika od raznih uznemiravanja, naročito ako su u pitanju poznate ličnosti, koji i sami žele da ostanu anonimni i da se o njihovom kretanju što manje ili uopšte ne zna.

Odgovornost za organizovanje putovanja

Organizator putovanja odgovora za štetu koju prouzrokuje putniku zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja obaveza koje se odnose na organizovanje putovanja predviđenih ugovorom i prema odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

Svako je odgovoran za svoju krivicu, pa i organizator putovanja odgovara za štetu koju prouzrokuje putniku zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja obaveza iz ugovora o organizovanju putovanja.

Odgovornost organizatora putovanja prema putniku proizilazi iz samog ugovora o organizovanom putovanju. Zbog toga se na njegovu odgovornost primjenjuju i opšta pravila o odgovornosti shodno Zakonu o obligacionim odnosima.

Organizator putovanja odgovora kada potpuno ne izvrši obaveze iz ugovora o organizovanom putovanju, a to može biti slučaj kada nije izvršio ni jednu obavezu iz zaključenog ugovora, kao na primjer ako je otkazao, odnosno raskinuo ugovor o putovanju, iako su bili ispunjeni uslovi da se organizovano putovanje izvrši.

Prema Zakonu o turizmu, u slučaju neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga obuhvaćenih programom turističkog putovanja, organizator putovanja je dužan da obešteti putnika u roku određenom opštim uslovima putovanja, odnosno programom putovanja, koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije putnika.

U slučaju neizvršenja ili nepotpunog izvršenja programa turističkog putovanja, organizator putovanja dužan je da putniku vrati razliku između ugovorene cijene putovanja i cijene putovanja sniženo srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga, pod uslovom da je putnik stavio prigovor u roku od osam dana od dana završetka putovanja. Ako bi takav slučaj nastao, organizator putovanja dužan je da putniku vrati nastalu razliku u roku određenom opštim uslovima putovanja, odnosno programom putovanja, koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora putnika.

²⁶ Galičić V., Vodeb K., *op. cit.*, str. 34.

Organizator putovanja je dužan da u svom programu putovanja navede da sam vrši pojedine ili sve usluge po ugovoru o organizovanom putovanju, pri čemu, ako te usluge ne vrši isključivo sam, mora da izdvoji one usluge koje on sam pruža, i navede one usluge koje će putnicima pružiti druga lica po njegovom nalogu, kako bi putnici bili informisani o svim detaljima putovanja.

Pravila obligacionog prava imaju u vidu da se organizator putovanja, kome je šteta stavlja u krivicu, nastala njegovim skrivljenim ponašanjem, ne može osloboditi te odgovornosti, bilo da odgovara po načelu objektivne odgovornosti ili po krivici. Ako bi za štetu bio odgovoran i putnik, moglo bi se govoriti o oslobodjenju od odgovornosti organizatora putovanja ili o njihovoj podjeljenoj odgovornosti sa putnikom za nastalu štetu.

Odgovornost organizatora putovanja kad sam vrši pojedine usluge

Ako sam pruža usluge prevoza, smještaja ili druge usluge vezane za izvršenje organizovanog putovanja, organizator odgovara za štetu pričinjenu putniku prema propisima koji se odnose na te usluge.

Organizator putovanja odgovara za štetu putnika i ako je sam pružio usluge prevoza, smještaja ili druge usluge vezane za izvršenje organizovanog putovanja. To može biti slučaj ako organizator putovanja ima svoja prevozna sredstva, svoje hotele ili druge objekte za smještaj svojih putnika, ali neke od tih usluga mogu obavljati i druga lica po nalogu organizatora putovanja.

Odgovornost organizatora putovanja kad je izvršenje pojedinih usluga povjerio trećim licima

Organizator putovanja koji je povjerio trećim licima izvršenje usluga prevoza, smještaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje putovanja, odgovara putniku za štetu koja je nastala zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja ovih usluga, saglasno propisima koji se na njih odnose.

Kad su usluge izvršene saglasno ugovoru i propisima koji se na njih odnose, organizator odgovara za štetu koju je putnik pretrpio povodom njihovog izvršenja, osim ako dokaže da se ponašao kao pažljiv organizator putovanja pri izboru lica koja su ih izvršila.

Putnik ima pravo da neposredno od trećeg lica odgovornog za štetu zahtijeva potpunu ili dopunsku naknadu za pretrpljenu štetu.

U mjeri u kojoj je naknadio štetu putniku, organizator putovanja stiče sva prava koja bi putnik imao prema trećem licu odgovornom za ovu štetu (pravo na regres).

Putnik je dužan da ustupi organizatoru putovanja isprave i sve što je potrebno za ostvarivanje prava regresa.

Za putnika je od značaja mogućnost da svoju štetu može da naplati ili od organizatora putovanja ili od pojedinog pružaoca usluge, ako je ovaj odgovoran za štetu, ali je za putnika najekonomičnije da naknadu traži od organizatora putovanja, koji ima pravo regresa da se za isplaćenu štetu regresira od učinioca štete, pojedinačnog pružaoca usluge. Ovo zbog toga što

organizator putovanja ima obezbjedjena sredstva isključivo za namjenu naknade štete, po kome ju u slučaju neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga obuhvaćenih programom turističkog putovanja, organizator putovanja dužan da iz sredstava garantnog pologa obešteti putnika u roku određenom opštim uslovima putovanja, odnosno programom putovanja, koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije putnika.

Ako je je organizator naknadio štetu putniku, stiče sva prava koje bi putnik imao prema trećem licu odgovornom za ovu štetu. Zbog toga je putnik dužan da ustupi organizatoru putovanja isprave i sve što je potrebno za ostvarivanje prava regresa.

Pravo regresa, podrazumijeva pravo organizatora putovanja, koji je isplatio štetu putniku zbog skrivljene djelatnosti trećeg lica koga je on angažovao za pružanje određene usluge, da mu to lice naknadi isplaćeni iznos. Visina tražene naknade po osnovu prava regresa ne može biti veća od one koju je organizator putovanja isplatio oštećenom putniku, ali organizator putovanja može tražiti naknadu štete i po osnovu ugovora koji je on zaključio sa vršiocem određene usluge, pored ostalog i ugovornu kaznu za neispunjenje ugovorne obaveze, kao i druge troškove i kamatu.

Sniženje cijene

Ako su usluge iz ugovora o organizovanju putovanja nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može da zahtijeva srazmjerno sniženje cijene pod uslovom da je stavio prigovor organizatoru putovanja u roku od osam dana od dana završetka putovanja.

Zahtjev za sniženje cijene ne utiče na pravo putnika da zahtijeva naknadu štete.

Kod zahtjeva za srazmjerno sniženje cijene, putnik je dužan da se o njegovom zahtjevu za sniženje cijene prvo izjasni organizator putovanja. U stvari, da bi putnik ostvario to pravo dužan je da organizatoru putovanja stavi određeni prigovor. Rok za sastavljanje prigovora organizatoru putovanja, iznosi osam dana od dana završetka putovanja. Putnik može prigovor staviti organizatoru putovanja i u toku organizovanog putovanja ako je, na primjer, imao pravo na sobu sa jednim ležajem a dobio je sobu sa dva ležaja, od kojih je drugi ležaj koristio drugih putnik, ili je bio smješten u hotelu niže kategorije od one za koju je platio cijenu, a označena je u ugovoru o organizovanom putovanju i sl.

U prigovoru putnik navodi razloge zbog kojih traži srazmjerno sniženje cijene, i u tom smislu upozna je organizatora putovanja sa razlozima koji opravdavaju njegovo traženje, dostavljajući mu i određene dokaze. Pored toga, upozna je organizatora putovanja na osnovu kojih mjerila i dokaza je to srazmjerno sniženje nije utvrdio, i u vezi sa tim daje predlog da mu organizator putovanja prizna pravo na sniženje cijene, odnosno vrati razliku od cijene koju je pri zaključenju ugovora platio.

Zahtjev putnika za srazmjerno sniženje cijene organizator putovanja ne mora da prihvati, ali u tom slučaju putnik ima pravo da se obrati sudu koji bi o zahtjevu putnika za srazmjerno sniženje cijene donio konačnu odluku.

Isključenje i ograničenje odgovornosti organizatora putovanja

Odredba ugovora kojom se unaprijed određuje najviši iznos naknade, pod uslovom da nije u očiglednoj nesrazmjeri sa štetom, punovažna je.

Ograničenje iznosa naknade ne važi ako je organizator štetu prouzrokovao namjerno ili krajnjom nepažnjom.

Zakon o obligacionim odnosima²⁷ daje definiciju o organizovanom putovanju. Iz tih odredaba proizilaze i obaveze organizatora putovanja o tome koje poslove on mora da izvrši da bi mogao da zaključi ugovor sa putnikom. Jedna od njegovih obaveza je da organizator putovanja prilikom zaključenja ugovora izdaje putniku potvrdu o putovanju, koja sadrži niz konkretnih obaveza koje on mora da izvrši.

Ništave su odredbe ugovora o organizovanju putovanja kojima se isključuje ili smanjuje odgovornost organizatora putovanja.

Osiguranje

Organizator putovanja je dužan da zaključi ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu predviđenu Zakonom o obligacionim odnosima.

U sporazumu s putnikom organizator putovanja može ga osigurati i od drugih rizika putovanja.

Osiguranje je pravni odnos koji nastaje na osnovu zakona ili ugovora. Ugovorom o osiguranju ugovarač osiguranja preuzima obavezu da osiguravaču, ili trećem licu u čiju je korist osiguranje izvršeno, naknadi štetu, ili ispati određenu sumu novca, ako nastupi ugovorom predviđeni slučaj.

Osiguranje na osnovu zakona nastaje u vezi okolnosti koje predviđa zakon, kojim je unaprijed određeno koji se rizici osiguravaju, koliko iznosi osigurana suma, koliko iznosi premija koja se naplaćuje uz cijenu za usluge i sl. Ugovor o osiguranju nastaje na osnovu uslova ugovarača osiguranja i ponude koju daje osiguravač putem prijave osiguranja, s tim što se smatra da je ugovor zaključen tek kada ugovarač osiguranja sastavi polisu i istu uruči osiguravaču. Pored odredaba u polisi, stranke obavezuju i pravila osiguravajuće organizacije kao i opšti uslovi polise. Ugovorno osiguranje je, u stvari, dobrovoljno osiguranje.

Organizator putovanja osigurava putnike sa kojima je zaključio ugovor o organizovanom putovanju, za rizike koji su u vezi sa organizovanim putovanjem od polaska do povratka putnika u svoje domicilno mjesto.

Iz Opštih uslova jednog turističkog društva vidi se da je organizator dužan da informiše putnika o mogućnosti obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i o paketu putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanje u inostranstvu i Crnoj Gori, te preporučuje putniku da obezbijedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Ako bi, pak putnik želio da sebe osigura za štetu koju sam pričini, morao bi imati svoje životno osiguranje.

²⁷ „Sl. list CG“, br. 47/08

Garancija za organizovana putovanja

Organizator putovanja dužan je da za svako organizovano putovanje obezbijedi granaciju kod banke ili društva za osiguranje za povraćaj cijene putniku, ako zbog njegovog stečaja ili nesposobnosti plaćanja putovanje ne bude preduzeto, odnosno naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska, ako bi iz istih razloga putovanje bilo prekinuto.²⁸

Garancija može biti u formi polise osiguranja, gotovinskog naloga ili bankarskog jemstva (garancije).

Organizator putovanja dužan je da izda putniku potvrdu o obezbjedjenju garancije koja mu omogućuje neposredno ostvarenje prava prema banci, odnosno društvu za osiguranje.

3.2. Obaveze putnika

Plaćanje cijene

Putnik je dužan da organizatoru putovanja plati ugovorenu cijenu za putovanje u vrijeme kako je ugovoreno, odnosno uobičajeno.

Po pravilu, organizator putovanja određuje destinacije na kojima će se putovati i u vezi sa tim određuje i cijene za svaku od njih posebno. On sastavlja i program putovanja, te u vezi sa svim tim određuje i cijenu, ali i uslove, odnosno rok kada se cijena mora platiti.

Obaveza davanja podataka

Putnik je dužan da na traženje organizatora blagovremeno dostavi sve podatke potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje prevoznih karata, rezervaciju za smještaj, kao i isprave potrebne za prelazak preko granice.

Zaključujući ugovor o organizovanom putovanju, putnik je dužan da organizatoru putovanja pruži sve potrebne podatke o sebi, koje se odnose na njegovo ime i prezime, mjesto stanovanja i njegovu adresu, i sve drugo što je potrebno za njegov identitet, a posebno podatke za pribavljanje prevoznih karata, rezervaciju za smještaj, kao i isprave potrebne za prelazak preko granice.

Putnik je dužan da se sam stara da ima potrebna dokumenta za putovanje, naročito pasoš sa važećom vizom. Neki organizatori putovanja preuzimaju obavezu da svojim putnicima izvrše radnje oko izdavanja pasoša, a posebno vize (gdje je to potrebno), tako da putnika oslobadja obaveze da te radnje sam preuzima.

Ako putnik ne bi postupio na način kako je to određeno odredbama Zakona o obligacionim odnosima, zbog čega organizator putovanja ne može da izvrši svoje obaveze iz ugovora o organizovanom putovanju, posljedice toga snosi sam putnik, koji je dužan da organizatoru putovanja naknadi štetu u pogledu onih troškova koje je organizator imao u vezi već zaključenih aranžmana sa vršiocima određenih usluga (prevoznik, hotelijer, i dr.)

²⁸ Galičić V., Vodeb K., *op. cit.*, str. 41.

Obavještenje o nedostacima ispunjenja

Putnik je dužan da, u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, obavijesti o neispunjenju ili neurednom ispunjenju bilo koje usluge iz ugovora lice koje je tu uslugu pružilo, što je prije moguće, a organizatora putovanja u roku od osam dana od dana završetka putovanja.

Ispunjavanje uslova predviđenih propisima

Putnik je dužan da se stara da on lično, njegove lične isprave i prtljag ispunjavaju uslove predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim administrativnim propisima.

Pored toga, prtljag putnika mora biti u skladu sa propisima o prelasku granice, što znači da u svom prtljagu ima svoje lične stvari i one stvari koje prema carinskim propisima može da prenese preko granice, ili da ih uveze u svoju zemlju. Putnik u svom prtljagu ne može imati stvari čiji je promet zabranjen, kao što su droga, oružje i sl. Provjeru sadržine prtljaga ne vrši organizator putovanja, već nadležni granični organi, ali je organizator dužan da putnike, prije započetog putovanja, obavijesti o svim pravima i obavezama koji nastaju prilikom prelaska granice.

Odgovornost putnika za pričinjenu štetu

Putnik odgovara za štetu koju pričinj organizatoru putovanja neizvršavanjem obaveza koje za njega proizilaze iz ugovora i odredbi Zakona o obligacionim odnosima.

Šteta koju bi putnik mogao da učini organizatoru putovanja proizilazi iz samog ugovornog odnosa stranaka, po pravilu da ko ne ispuni ugovornu obavezu da je dužan da naknadi drugoj strani štetu koja mu je time naneta, osim ako je do neispunjenja ili neurednog ispunjenja došlo iz uzroka za koji nije odgovoran.

To je tzv. ugovorna šteta, koja nastaje ako jedna od ugovornih strana ne ispuni svoju obavezu iz ugovora. Tu štetu mora da dokaže strane koja je pretrpila štetu, u ovom slučaju organizator putovanja. Naknada štete se sastoji isplatom odgovarajućeg iznosa štete. Prilikom opredjeljenja visine zahtjeva štete, uzima se u obzir visina stvarno pričinjene štete, dakle prosta šteta i izgubljena korist, kao i ostali oblici štete, kao što je kamata i sl, ali se odbija eventualna korist koju je organizator putovanja imao u vezi sa štetnom radnjom putnika, npr. ako je blagovremeno, uz određene povećane troškove, obezbijedio drugog putnika umjesto onog koji je, eventualno, neblagovremeno odustao od putovanja.

3.3. Posebna prava i obaveze ugovornih strana

Zamjena putnika drugim licem

Ako drukčije nije ugovoreno, putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega koristi ugovorene usluge pod uslovom da ovo lice zadovoljava potrebne zahtjeve predviđene za

određeno putovanje i da putnik naknadi organizatoru putovanja torškove prouzrokovane zamjenom.

Zamjena putnika je uvijek moguća, i ako taj drugi putnik ispunjava predviđene posebne uslove za određeno putovanje, organizator putovanja nema pravo da odbije zaključenje ugovora sa tim drugim putnikom.

Obezbjedjujući drugo lice da umjesto njega koristi ugovorene usluge, putnik na taj način smanjuje troškove štete koja bi njegovim odustankom nastala za organizatora putovanja. On je dužan da organizatoru putovanja naknadi troškove prouzrokovane zamjenom.

Povećanje ugovorene cijene

Organizator putovanja može da zahtijeva povećanje ugovorene cijene samo ako je poslije zaključenja ugovora došlo do promjena u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prevoznika, koje utiču na cijenu putovanja.

Pravo na povećanje ugovorene cijene organizator putovanja može ostvariti samo pod uslovom da je ono predviđeno u potvrdi o putovanju.

Ako povećanje ugovorene cijene predje deset odsto, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze da naknadi štetu.

U slučaju povećanja cijene veće od deset odsto, putnik imao pravo na vraćanje onog što je platio organizatoru putovanja.

Ugovorena cijena ne može se povećati dvadeset dana prije početka putovanja.

Ako su promjene uzrokovale sniženje cijene putovanja, organizator putovanja dužan je da putniku vrati razliku cijeni.

Pravo putnika da odustane od ugovora

Putnik može u svakom trenutku da odustane od ugovora, potpuno ili djelimično.

Ako putnik prije početka putovanja odustane od ugovora u razumnom roku koji se određuje s obzirom na vrstu aranžmana (blagovremeni odustanak), organizator putovanja ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova.

U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, organizator putovanja može od putnika da zahtijeva naknadu u određenom procentu ugovorene cijene koji se utvrđuje srazmjerno vremenu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

Organizator putovanja ima pravo samo na naknadu učinjenih troškova ako je putnik odustao od ugovora zbog okolnosti koje nje mogao izbjeći ili okolnosti i koje bi, da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako je putnik obezbijedio odgovarajuću zamjenu ili je zamjenu našao sam organizator.

Ako putnik odustane od ugovora nakon početka putovanja, a razlog za to nijesu okolnosti iz prethodnog stava, organizator ima pravo na puni iznos ugovorene cijene putovanja.

Pravo organizatora putovanja da odustane od ugovora

Organizator putovanja može da odustane od ugovora, potpuno ili djelimično, bez obaveze na naknadu štete, ako prije ili za vrijeme izvršavanja ugovora nastupe vanredne okolnosti koje se nijesu mogle predvidjeti, ni izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za organizatora putovanja da ugovor ne zaključi.

Organizator putovanja može odustati od ugovora bez obaveze na naknadu štete i kad se minimalan broj putnika, predviđen u potvrdi o putovanju, nije sakupio, pod uslovom da o toj okolnosti putnik bude obaviješten u primjerenom roku koji ne može biti kraći od pet dana prije dana kada je putovanje trebalo da otpočne.

U slučaju odustanka od ugovora prije njegovog izvršenja, organizator mora u cjelini vratiti ono što je primio od putnika.

Ako je organizator odustao od ugovora za vrijeme njegovog izvršenja, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene ugovorene usluge, a dužan je da preduzme sve nužne mjere za zaštitu interesa putnika.

Izmjene programa putovanja

Izmjene u programu putovanja mogu se vršiti samo ako su pruzrokovane vanrednim okolnostima koje organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti.

Troškove koji su nastali usljed izmjene programa snosi organizator putovanja, a smanjenje troškova ide u korist putnika.

Zamjena ugovorenog smještaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mjestu smještaja.

Ako su u programu putovanja izvršene bitne izmjene bez opravdanog razloga, organizator putovanja mora u cjelini vratiti ono što je primio od putnika koji je zbog toga odustao od putovanja.

Ako su bitne izmjene u programu učinjenje za vrijeme izvršavanja ugovora, putnik u slučaju odustanka snosi samo stvarne troškove ostvarenih usluga.

Primjer ugovora o organizovanju putovanja

Zaključen _____ godine, u _____, izmedju _____, koga zastupa (u daljem tekstu: organizator putovanja) i _____ iz _____, UI _____ br _____, (u daljem tekstu: putnik)

Organizator putovanja i putnik sporazumjeli su se o sljedećem:

1. Organizator putovanja se obavezuje da putniku organizuje putovanje od _____ do _____, u vremenu od _____ do _____ godine.
2. Putnik se obavezuje da za putovanje po ovom ugovoru plati organizatoru putovanja _____ eura, i to prilikom potpisivanja ovog ugovora najmanje _____% od navedenog iznosa, a ostatak do punog iznosa najkasnije _____ dana prije polaska na put.
3. Cijena iz prethodne tačke obuhvata avioprevoz (ili željeznički, brodski, autobuski prevoz) _____ klase, zatim smještaj u hotelu _____ u jednokrevetnoj (ili dvokrevetnoj) sobi, na bazi noćenja i doručka (ili noćenja i polupansiona, ili: noćenja i punog pansiona), transfere: aerodrom-hotel-aerodrom (ili: poslovnica organizatora putovanja – željeznička stanica – hotel, itd), kao i _____.
4. Ako poslije zaključenja ovog ugovora dodje do promjena u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prevoznika, putnik će platiti nastalu razliku organizatoru putovanja., ali ako to povećanje iznosi više od 10% ima pravo da raskine ovaj ugovor bez obaveze da naknadi štetu, a organizator je dužan da putniku vrati ono što je platio.
5. Ako putnik otkaže putovanje u roku od _____ dana prije putovanja, što se računa razumnim rokom, organizator putovanja ima pravo na naknadu administrativnih troškova u iznosu od _____ eura, a ako otkaže putovanje u roku od _____ dana prije putovanja, što se smatra neblagovremenim odustankom, putnik je dužan da plati organizatoru putovanja naknadu i to: od _____ do _____ dana _____% od _____ do _____ dana _____% od _____ do _____ dana _____% itd).
6. Putnik je dužan da putne isprave i druge dokumenhte preuzme od organizatora putovanja najkasnije na _____ dana prije polaska na put.
7. Organizator putovanja je dužan da putniku odmah po potpisvanju ovog ugovora izda potvrdu o putovanju.
8. Organizator putovanja predaje putniku program putovanja sa uslovima putovanja, koji je sastavni dio ovog ugovora, a koga se ugovorne strane moraju pridržavati.
9. _____ (ostali uslovi).
10. Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primjeniće se odgovarajuće odredbe Ugovora o organizovanom putovanju iz Zakona o obligacionim odnosima.
11. U slučaju spora nadležan je _____ sud u _____.
12. Ovaj ugovor je sastavljen u _____ primjerka, od koje svaka ugovorna strane dobija po _____ primjerka.

Organizator putovanja,
(Ovlašeno lice)

Putnik,

4. UGOVOR O USLUGAMA KAMPOVANJA

Ugovor o kampovanju je sklopljen kad ugostitelj prihvati zahtjev gosta, odnosno rezervaciju naručioca za upotrebu prostora za kampovanje ili kamp jedinice.

Prava i obaveze ugovornih stranaka

Ugovorom o kampovanju gost stiče pravo da:²⁹

- koristi prostore za kampovanje, odnosno kamp jedinice radi smještaja šatora, kamp prikolice, automobila ili drugih sredstava potrebnih za boravak u kampu i
- da koristi zajedničke prostorije, uređjaje, opremu i usluge koje su u kampu namijenjene gostima.

Ugostitelj je dužan ugovorenog dana da stavi gostu na raspolaganje prostor za kampovanje, odnosno kamp jedinicu poravnatu i očišćenu, i da mu da legitimaciju s odgovarajućom oznakom. Ako ima više raspoloživih mjesta izbor kamp jedinice se prepušta gostu. Ugostitelj je dužan da gostima kampa osigura red, mir i nužnu pomoć i da odredi lice koje će obavljati te dužnosti.

Gost je dužan da koristi prostor za kampovanje i kamp jedinicu, prostorije, uređjaje, opremu i usluge kampa kao dobar domaćin, poštujući red u kampu, ove uzanse i druge poslovne običaje.

Upotreba kampa

Prostor za kampovanje, odnosno kamp jedinicu mogu upotrebljavati samo osobe koje su u momentu sklapanja ugovora označene ugostitelju kao korisnici. Gostu nije dopušteno davanje u podzakup prostora i opreme (šator, karavan i sl.) za kampovanje. Gostu je zabranjeno dovodjenje drugih lica u kamp bez dozvole ugostitelja.

Red u kampu

Red u kampu je istaknut na vidljivom mjestu na recepciji kampa i sastavni je dio ugovora o kampovanju.

Red u kampu obično sadrži:³⁰

- primjenu ovih uzansi;
- uslove pod kojima gost koristi prostor za kampovanje odnosno kamp jedinicu, zajedničke
- prostorije, uređjaje i opremu kampa;

²⁹ Galičić V., Vodeb K., *op. cit.*, str. 45.

³⁰ Schaetzing E., (1996.), *Mamsgemrnt in Hottelerie and Gastronomie*, Deutsche Fach – Verlag, Frankfurt. str. 355.

- davanje dragocjenosti u ostavu;
- način održavanja higijene, mira i reda u kampu.

Gost može da priprema hranu samo u prostoru označenom za pripremanje hrane. U kampu nije dozvoljeno loženje otvorene vatre, osim na uređenim ognjištima.

Pse i druge životinje u kampu gosti su dužni držati pod nadzorom. Psi i druge životinje mogu se zadržavati samo na za to određenim mjestima u kampu. Gost je dužan da se brine o stvarima koje unese u kamp. Dragocjenosti i novac gost je dužan da preda na čuvanje u recepciji kampa.

Prilikom odlaska gost je dužan da očisti prostor za kampovanje, odnosno kamp jedinicu koju je koristio.

Raskid ugovora

Ugostitelj ima pravo da raskine ugovor o kampovanju i prestane s pružanjem usluga u turističkim kampovima licima (gostima) koji se ne pridržavaju normi turističkog ponašanja.

PRIMJER UGOVORA O KAMPOVANJU

Davalac usluga _____

Korisnik usluga _____, dana _____ u _____ - zaključuju sljedeći:

4.1. Ugovor o pružanju usluga kampovanja

Član 1.

Davalac usluga pruža u kampu " _____ " smještaj za jednu kamp kućicu (br. šasije:) na smještajnoj jedinici za vrijeme od _____ do _____.

Član 2.

Ugovorna cijena određuje se prema sljedećim kriterijumima:

A/. za vrijeme od _____ do _____. (dalje u tekstu: ljetovanje) - u iznosu od _____ eura u što je uključeno:

- mjesto za kamp kućicu do ukupno 60 m² površine u zoni 2 (polja B, C, E, F, G, K);
- kampovanje za četiri poimenično navedene osobe (svaka od njih starija od 12 godina);
- kampovanje za djecu do 3 godine starosti;
- trošak prijave i odjave, kod svakog dolaska i odlaska za navedene osobe;
- korišćenje sanitarnih uređaja (bez žetona za tuširanje);
- parkiranje jednog automobila na za to pogodnom mjestu;
- priključak na el.energiju.

B/. dodaci

Ako kamp kućicu koriste više od četiri osobe, cijena ljetovanja povećava se za _____ eura za svaku odraslu osobu više.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50 % cijene odrasle osobe.

C/. odbici

Ako kamp kućicu koriste manje od četiri osobe, cijena za ljetovanje umanjuje se za _____ eura za svaku odraslu osobu manje.

Za dijete od 3 do 12 godina računa se 50% cijene odrasle osobe.

Član 4.

Kamp kućicu prema ovom Ugovoru imaju pravo koristiti sljedeće osobe:

-
-
-
-

Član 5.

Korisnik usluga može platiti ugovoreni iznos do _____, uz popust od 5% ili platiti ugovoreni iznos plaćanjem u obrocima i to:

a/ prvi obrok do _____ . - 1/2 iznosa za ljetovanje

b/ drugi obrok do _____ . - 1/2 iznosa za ljetovanje

Ako gost neprekidno 5 godina boravi u kampu „_____“ odobrava mu se dodatni popust od 4% (ukupno 9%) uz obavezu da cjelokupni iznos plati do _____ . godine.

Ako gost neprekidno 10 godina boravi u kampu „_____“ odobrava mu se dodatni popust od 8% (ukupno 13%) uz obavezu da cjelokupni iznos plati do _____ . godine.

Član 6.

Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema Članu 2., 3. i 4. sa popustom za plaćanje unaprijed iznosi _____ eura.

Ukupna ugovorena cijena utvrđena prema Članu 2., 3. i 4. bez popusta, za plaćanje u ratama iznosi eura.

PDV uračunat u cijenu.

Ugovoreni iznos nije moguće plaćati kreditnim karticama.

Sve usluge koje nijesu navedene u Članu 2. ovog Ugovora Korisnik usluga se obavezuje plaćati prema važećem cjenovniku.

Plaćanje se vrši na račun _____, broj računa _____ /sa pozivom na broj: ime i prezime korisnika paušala i broj kamp jedinice/ ili na recepciji kampa.

U slučaju kašnjenja sa rokovima plaćanja, Davalac usluga ima pravo obračunati kamatu na dospjele neizmirene obaveze.

U slučaju neizmirenja obveza istekom ovog Ugovora, Davalac usluga ima založno pravo na kamp kućicu.

Član 7.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu, a nisu navedene u ovom Ugovoru, dužne su plaćati usluge prema važećem cjenovniku, osim cijene za kamp kućicu i el. energiju.

Korisnik usluga nema pravo davati ugovoreni prostor i svoju opremu u podzakup.

Član 8.

Sve osobe koje koriste kamp kućicu dužne su se prilikom dolaska u kamp prijaviti na recepciji kampa, a pri odlasku odjaviti i platiti korišćene usluge i takse.

Nepridržavanje ove odredbe predstavlja grubo kršenje Kućnog reda i za posljedicu može imati jednostrani raskid ovog Ugovora, bez prethodne najave i bez obaveze povrata eventualno uplaćenog iznosa ugovorene cijene.

Član 9.

Svi Korisnici usluga dužni su se pridržavati Kućnog reda kampa “_____” koji je sastavni dio ovog Ugovora.

Član 10.

Korisnik usluga je dužan osigurati kamp kućicu protiv svih rizika koji mogu nastati u i na kamp kućici, te Davalac usluga ne snosi nikakvu odgovornost za osobe ili eventualne štete na imovini.

Član 11.

Na smještajnim jedinicama namjenjenim za smještaj u pokretnoj opremi dozvoljeno je postavljanje predulaza za pokretnu opremu (predšator) od prenosivog i sklopivog materijala (impregnirano platno, razne vrste plastičnog materijala i sl.).

Ukoliko se iznad predšatora i opreme za smještaj postavlja dodatni zaštitni prekrivač, isti mora biti pričvršćen na opremu za smještaj, te ne smije prelaziti površinu predšatora i opreme za smještaj. Na takvoj smještajnoj jedinici nije dozvoljeno postavljanje trajnih učvršćivača na zemlju.

Član 12.

Korisnik usluga je dužan nakon zatvaranja kampa, a najkasnije do _____, pospremiti svoju smještajnu jedinicu na način da na njemu ostane isključivo kamp kućica sa ili bez dodatnog zaštitnog prekrivača a bez predšatora, nadstrešnice i ostale pokretne opreme koja se postavi za vrijeme sezone.

Član 13.

Ugovorne strane su suglasne da Davalac usluga izda Korisniku usluga, na početku sezone, karticu za ulazno-izlaznu rampu na period zavisno o dinamici plaćanja, te da je Korisnik usluga vrati u roku od 15 dana od zatvaranja kampa.

Ukoliko Korisnik usluga ne vrati karticu u ugovorenom roku, Korisnik usluga je obavezan podmiriti troškove izrade nove.

Karticom za ulazno-izlaznu rampu mogu se koristiti isključivo gosti prijavljeni na smještajnoj jedinici navedenoj u Članu 3. ovog Ugovora.

Član 14.

U slučaju nesporazuma stranke će se nastojati dogovoriti mirnim putem, a za eventualne sporove određuje se nadležnost Suda _____.

Ovaj Ugovor sastavljen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka stranka dobija po 1 (jedan) ovjeren primjerak.

Davalac usluga:

Korisnik usluga:

5. UGOVOR O USLUŽIVANJU HRANE I TOČENJA PIĆA

Smatra se da je ugovor o usluživanju hrane i točenja pića zaključen kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta, odnosno porudžbinu usluga koje gost od njega zatraži. U ugostiteljskom objektu ugovor u ime ugostitelja zaključuju lica koja primaju narudžbine hrane i pića.

Rezervacija usluživanja hrane mora sadržavati naročito vrstu usluge (ručak, večera, koktel i slične posebne usluge), obim (broj lica, količina i dr.), vrijeme korišćenja i cijenu. Cijena u rezervaciji naznačuje se na osnovu dobijenih prethodnih obavještenja, odnosno poslije pregovora sa ugostiteljem. Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenovnika ugostitelja.³¹

Ako gost neposredno zatraži usluživanje hrane i točenje pića, primjenjuju se cijene iz cjenovnika ugostiteljskog objekta. Cijene mogu biti određene po konzumaciji (po jednom jelu, piću), obroku ili u paušalnom iznosu za bilo koju količinu koju gost konzumira. Za pojedine kategorije potrošača, kao što su abonenti, članovi pojedinih organizacija i grupe gostiju, mogu biti određene niže cijene.

Gost može da rezerviše sto, odnosno sjedište u ugostiteljskom objektu da bi u određeno vrijeme bio poslužen hranom i pićem. Ako se naplaćuje posebna naknada za rezervaciju, ugostitelj nije dužan da prihvati rezervaciju stola ili sjedišta. Ako prihvati rezervaciju, ugostitelj će zadržati sto, odnosno sjedište sve dok ocijeni da gost neće doći.

Ugostitelj je dužan da prihvati svaku rezervaciju za pružanjem usluživanja hrane i pića u granicama raspoloživih kapaciteta, kao i narudžbinu gosta pod uslovima da je gost u mogućnosti i da je spreman da plati cijenu, kao i da je podoban da bude gost u ugostiteljskom objektu.

Ugostitelj ima pravo da odbije usluge gostu koji nije podoban da bude gost ugostiteljskog objekta.

Ugostitelj je dužan da gostu pruži usluge naznačene u jelovniku i karti pića. Ugostitelj je dužan da jela i pića kojima ne raspolaže označi u jelovniku, odnosno karti pića, ili da o tome obavijesti gosta prilikom preuzimanja narudžbine.

Stranke mogu da ugovore posluživanje odredjenom količinom hrane i pića bez posebne oznake broja konzumacija (banket, svadbeni ručak). U tom slučaju naplaćuje se stvaran broj izdatih menija, odnosno jela i stvarne količine izdatog pića.

Gost može da odredi lica koje će davati naloge za izdavanje hrane i pića, odnosno ovjeravati izdate količine.

³¹ Gorenc V., Šmid V., *op. cit.*, str. 29.

Prema načinu pružanja usluga, cijene u ugostiteljskom objektu mogu se različito određivati (korišćenje za pultom, posluživanje za stolom, samoposluživanje i sl.).

Za vrijeme izvođenja muzičkih ili zabavnih programa ugostitelj, može naplaćivati ulaznice na ime rezervacije, obaveznu konzumaciju ili cijene usluga mogu biti više od redovnih.

Ugostitelj je dužan da posluži gosta jelom i pićem koje je po jelovniku ili karti pića naručeno. Poslužena jela i pića moraju po svom sadržaju i kvalitetu odgovarati naručenim jelima i pićima. Ako imaju standardni naziv, njihov sadržaj i kvalitet ne može da odstupa od sadržaja i kvaliteta tih jela i pića u odgovarajućim objektima.

Ako posluženo jelo ili piće po sadržaju, kvalitetu i količini ne odgovaraju narudžbini, gost ima pravo da odbije takvu uslugu bez obaveze plaćanja, a može da zahtijeva jelo i piće u skladu sa narudžbinom.

Ako gost to izričito zahtijeva, ugostitelj je dužan da ga posluži količinom manjom od normalne (mala porcija, pola porcije, dječija porcija) s tim da mu zaračuna privremeno nižu cijenu.

Pića svih vrsta (alkoholna, bezalkoholna) koja se po pravilu poslužuju u zatvorenim bocama, moraju biti originalno punjena. Takva pića se moraju otvoriti pred gostom. Ukoliko se ugostitelj suprotno ponaša gost ima pravo da odbije takvu uslugu bez obaveze plaćanja, odnosno da zahtijeva uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Cijena usluge plaća se na zahtjev gosta u primjerenom roku poslije završetka konzumiranja jela i pića, a prije odlaska gosta iz ugostiteljskog objekta. Ako gost ne zatraži od ugostitelja, ugostitelj ima pravo da zatraži od gosta da mu plati pruženu uslugu. Ugostitelj može plaćanje da zatraži i kad se mijenja osoblje u toku korišćenja usluge, zatvara objekat i slično. Zavisno od uslova poslovanja ugostitelj može naplaćivati usluge unaprijed ili istovremeno sa služenjem jela, odnosno pića.

Gost ima pravo da nesmetano koristi naručene usluge u ugostiteljskom objektu, kao i pripadajuće usluge koje ugostitelj pruža. Gost je dužan da se ponaša u ugostiteljskom objektu tako da ne remeti rad i boravak drugih gostiju i ne remeti rad osoblja.

Ugostitelj ima pravo da odbije dalje usluživanje i boravak u ugostiteljskom objektu gosta koji se ne ponaša u skladu sa ovim uzansama i da takvog gosta udalji iz ugostiteljskog objekta. Gosta koji se neprimjerenom dugo zadržava u ugostiteljskom objektu poslije konzumacije ugostitelj će prethodno da ponudi novom narudžbinom, a ako gost ne naruči uslugu, ugostitelj može da zatraži od njega da napusti ugostiteljski objekat.³²

Ako ugostitelj ima garderobu, gost je dužan da pri dolasku preda stvari u garderobu (kaput i sl.) ako je kućnim redom u ugostiteljskom objektu određeno da je garderoba obavezna. Uobičajeno je da gost predaje u garderobu odijevne predmete (kaput, šešir i sl.). Dragocjenosti i novac gost ne može ostaviti u garderobi.

³² Ibid, str. 28.

Ugostitelj izdaje gostu potvrdu za stvari primljene u garderobu. Za čuvanje stvari u garderobi može se naplatiti naknada, s tim što je ugostitelj dužan da na vidnom mestu u garderobi objavi iznos naknade.

Ugostitelj je dužan da na osnovu potvrde preda gostu stvari ostavljene u garderobi. On odgovara za nestanak i oštećenje tih stvari do njihove pune vrijednosti. Za dragocjenosti i novac koji su ostavljeni u predatim stvarima (torbi, kaputu i sl.) davalac usluge ne odgovara. Gost ne može bez pristanka ugostitelja naknadno da otkáže ili mijenja naručenu hranu. Naručeno piće gost može da otkáže ili mijenja sve dok ga ugostitelj ne posluži. Narudžbina pića i napitaka koji se pripremaju otkazuju se kao narudžbine hrane.

Rezervacija usluživanja hrane za grupe gostiju može se otkazati najkasnije 12 časova prije vremena određenog za početak korišćenja usluge koja je utvrđena rezervacijom. Ako gost, odnosno grupa gostiju nijesu koristili ugovorene usluge hrane, a nijesu je otkazali u ugovorenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete ukoliko se radi o pansionskim uslugama. Ukoliko se radi o svečanim obrocima (toplo-hladni bife, koktel partija), rok otkaza je 5 dana prije početka korišćenja usluga.

Ako je uslugu hrane koristio manji broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, a rezervacija na neiskorišćeni dio nije otkazana u roku iz prethodnog člana, ugostitelj ima pravo na naknadu štete. Ako je ugovorenu uslugu hrane koristio veći broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, smatra se da je ugovor izmijenjen na onaj broj gostiju koji je uslugu stvarno koristio. Ugostitelj naplaćuje uslugu prema broju gostiju koji je usluge stvarno koristio.

Ako je ugovor o usluživanju hrane i točenja pića za gosta ili grupu gostiju zaključen na osnovu rezervacije ili narudžbine agencije, račun plaća agencija, ako nije drugačije ugovoreno. Ako agencija posreduje u organizovanju svadbenog obroka (ručak ili večera) ugostitelj određuje uslove plaćanja, a agencija za takvu uslugu ne može tražiti proviziju.

Ako gost prilikom promocije novog proizvoda, iz oblasti usluživanja hrane i točenja pića, donese u ugostiteljski objekat proizvode koje promovise, ugostitelj ima pravo da na ime troškova (transporta, uskladištenja, rashladjivanja, točenja i aranžiranja) naplati od gosta (organizatora promocije) posebnu naknadu (*tire bouchone-stoppel geld*), u visini od 2 ^ po glavi učesnika (*per capita*).

U slučaju spora između ugovornih strana pristupiće se sporazumno rješavanju (dogovoru). U slučaju da stranke ne dodju do takvog rješenja, mogu se obratiti sudu časti osnovanom pri Privrednoj komori.

6. STANDARDI I STANDARDIZACIJA U UGOSTITELJSTVU

Ugostiteljski objekti za smještaj primaju putnike iz različitih zemalja svijeta, raznih kultura, navika, dobi, zvanja, bilo kao poslovne ljude ili one koji putuju radi odmora, rekreacije, razonode, te predstavljaju osnovnu strukturu jednog mjesta, regije ili zemlje. O kapacitetu objekta za smještaj, njihovom kvalitetu, opremljenosti i renomeu, zavisi broj i struktura gostiju i sveobuhvatni privredni pokazatelji turizma šire ili uže destinacije. Da bi se

posjetiocima pružile što kvalitetnije usluge, treba u svakodnevnom poslovanju pružiti usluge adekvatne barem standardnima i uslovima koje imaju strani turisti u zemljama iz kojih nam dolaze, a to znači minimum propisanog kvaliteta. Danas je kvalitet „pratilac“ svakog uspješnog turističkog „proizovda“ i usluge, odnosno danas se živi i radi s kvalitetom. Treba se svakodnevno prilagodjavati zahtjevima proizašlih i tržišnih turističkih trendova, posebno evropskih, kako bismo primjenom standarda visokog stepena stvorili kvalitet. Cilj je, dakle, maksimalno približiti proizvod i uslugu kriterijumima očekivanja potrošača.

Pojam kvaliteta je vezan za kulturu i specifičnost pojedinog naroda iz zemlje iz koje turisti dolaze: za Engleze kvalitet proizilazi iz odnosa novac-vrijednost, za Francuze iz odnosa novac-estetika, za Italijane iz odnosa novac-kulturne znamenitosti, za Njemce odnos novac-proizvod, a za Austrijance iz odnosa novac-priroda. Standard ili norma je propisan kvalitet, propisuje elemente kvaliteta koju potrošač želi i očekuje.

Nakon višegodišnjeg zastoja turističkog prometa na ovim prostorima, zbog ratnog i nestabilnog okruženja, ponovo se vraćaju turisti. U veoma zahtjevnoj i velikoj konkurenciji u turističko-ugostiteljskoj djelatnosti, temeljni je cilj svojim gostima pružiti vrhunsku uslugu uz „najbolje“ cijene i ispunjenje njihovih očekivanja.

Prilikom primjene obaveznih mjera koje oblikuju uspješnost kvaliteta, treba primijeniti i četiri postavke na kojima se temelji kvalitet, a to su:³³

- kvalitet ima za cilj udovoljavanje sve složenijih i opravdanih zahtjeva kupaca i drugih korisnika, u ovom slučaju kupovina turističke usluge, a to treba biti zadovoljeno već pri prvoj kupovini.
- Kvalitet treba biti prisutan kao radna prevencija, a ne samo prilikom otklanjanja grešaka i uočenih neostataka.
- Poželjni standardi kvaliteta pružanja turističke usluge biće ostvaren u trenutku kada ne postoje veći nedostaci u sadržaju i strukturi usluge, kao ni u procesu samog usluživanja.
- Obavezne uvedene mjere kvaliteta koje se učitavaju kao cijena neudovoljavanja zahtjeva turista kao korisnika usluge.

6.1. Krug kvaliteta (*Quality circle*)

Koristeći se stručnim i ljudskim resursima Quality Circle sačinjava jednu grupu zaposlenih – saradnika koji zajednički predlažu kako još bolje usavršiti svoj rad i rad drugih radnika hotelskog preduzeća, hotela ili obračunske jedinice u njegovom sastavu, kao i na koji način još bolje proizvoditi i pružati ugostiteljske usluge. Cilj je unapredjenje procesa rada. Orjentacija prema gostu je postala najvažniji kriterijum ako se želi nametnuti konkurenciji na turističkom tržištu.

Uvodjenje Quality Circle pripada preduzetničkoj filozofiji i ona ne služi da radnike hotelske kompanije „smiri i učutka“, već naprotiv, da se korisni predlozi prihvate i realizuju, da se prizna kritika i loši poslovni ili proizvodni potezi, te ujedno bude obaveza za radnike

³³ Dujanić M., (1955.), *Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM)*, Zbornik radova Ekonomskog fakulteta, Rijeka, str. 154.

preduzeća da budu aktivni u timskom radu. Da bi Quality Circle bila uspješna treba da je u potpunosti prihvati uprava hotela. To su prvo uveli Japanci i danas ima veliku primjenu u privredi. Tako i ne čudi da kada se kaže da su proizvodi Japana vrhunski.

U vrlo zahtjevnoj i velikoj konkurenciji turističko-ugostiteljska djelatnost, temeljni je cilj, pružiti gostima vrhunsku uslugu uz najbolje cijene, i ispunjenje njihovih očekivanja .

Cilj je svakog hotela unapredjenje vlastite konkurentnosti, organizacije i rezultata. Jedan od načina za ostvarenje tog cilja jeste, sastav upravljanja kvalitetom temeljen na standardima (normama) ISO-9000.

ISO-9000 je skup normi koje je izradila Međunarodna organizacija za normiranje a zajedničko im je da se bave zajedničkim upravljanjem kompanijama. Norme, tj. zahtjevi koje zajednički kvalitet mora ispuniti jesu norme ISO-9001,9002 i 9003.³⁴

6.2. Primjena zajedničkog kvaliteta u hotelima i hotelskim lancima

Jedna od najznačajnijih promjena koja se pojavila u poslovnom svijetu je pozitivan pristup kvalitetu. Vodeće međunarodne hotelske korporacije i hotelski lanci, prvi su implementirali standarde kvaliteta jer gosti to očekuju. Primjena zajedničkog kvaliteta temeljena na ISO standardima ne samo što omogućava povećanje efikasnosti poslovanja, već posjedovanje ISO sertifikata znači reklamu za svaki ugostiteljski objekat. Kada gost (potrošač) vidi da je hotel ili restoran uskladio svoj ugostiteljski proizvod ili usluge sa ISO standardima (normama), znači da je ponuda pouzdana i provjerena od ovlaštene institucije te je uskladjena sa propisanim standardom.

Medju najznačajnije standarde kvaliteta u standardnom nizu ISO-9000 mogu se svrstati tri standarda. To su:³⁵

- 1) ISO -9001- model koji normira kvalitet u dizajniranju i razvoju.
- 2) ISO-9002- model koji osigurava kvalitet u proizvodnji, montaži i uslugama.
- 3) ISO- 9003- model koji reguliše usavršavanje kvaliteta u završnoj kontroli ispitivanja kvaliteta.

Stoga su mnogi hoteli a naročito hotelski lanci kao što su MARRIOT, SHERATON, STEIGENBERGER HOTELGESELSCHAFT, ACCOR, HOLIDAY INN i dr, primjenjujući standardizaciju i standarde u izgradnji, opremi, organizaciji, nabavci, standardu usluga, kadrova, ostvarivali povoljnije rezultate poslovanja.

6.3. Velika svjetska imena u stvaranju hotelskih standarda

³⁴ Pirija D., *op. cit.*, str. 35.

³⁵ Ibid, str. 39.

Prva primjena standarda u restoraterstvu i hotelijerstvu vezana je uz pojavu vrhunskih gastronomi, majstora kuhinjske umjetnosti i plejada vrhunskih hotelijera.³⁶

- CAREME MARIE-ANTOINE (1784-1833) poznat je kao kuvar kraljevskog dvora i tvorac francuske klasične kuhinje (la cuisine clasique). Poznat je po raskošnim dekoracijama i pompeznim „arhitektonskim“ jelima, slikovitim prikazima i dekorima postolja (pieces montees) na gozbama kraljeva i knezova, što je bila karakteristika tog vremena. Svečani meni je tada imao čak do 14 sljedova. On je budućim generacijama ostavio svoje najvažnije pisano djelo, knjigu: Francuska kuvarska umjetnost XIX vijeka 1833. („L art de la cuisine francaise au XIX-siecle“ 1833.)
- ESCOFFIER AUGUSTE (1847-1935) čuveni kuvar vladara, barona i grand hotela Pariza i Londona. Studirao je hemiju, a glavni njegov studij je bio izučavanje istorije starorimske gastronomije. Smatra se da je on prvi kuvar u svijetu koji je sistematično razdijelio obrok (večera) , na sljedove (hladno predjelo- supa-toplo predjelo-glavno jelo-desert-kafa). Prvi uvodi specijalitete drugih zemalja i time postaje tvorac prve internacionalne kuhinje. Napisao je čuvenu knjigu „Le Guide culinaire“, „Le patissier royal“ i „Historie de la table romaine“.
- BOCUSE PAUL (1926) u stručnim krugovima Evrope se smatra da s njim i od njega počinje novo doba- nove kuhinje, zbog njegovog pristupa pripremi i izradi jela po normativima koji sadrže nutritivna svojstva adekvatna trendu ishrane temeljena na iskustvu i znanju. Odlikovan je u Parizu 1961.godine titulom časti. Vlasnik je čuvenog restorana „Bocouse – restaurant“ kod Lyona gdje uvodi pripremu jela po narudžbi samo od svježih namjernica, te jela sa novim kompozicijama i garniturama namjernica.
- HOWARD DEARING JOHNSON, osnivač poznatog američkog lanca restordana H.D.Johnson. Prvi je standardizovao normative jela-zamrznuta, polugotova, za svoj lanac restorana u SAD.

³⁶ Ibid, str. 227.

ZAKLJUČAK

Ljudi vodjeni svojim potrebama i željama podstaknuti su na turizam putovanjima, aktivnostima, odmorom, razonodom, zabavom, rekreacijom, rehabilitacijom, itd. Zahvaljujući tim istim potrebama i željama, neprestano su se razvijali i razvijaju se ugostiteljstvo i turizam, kao jedne od najisplativijih privrednih grana, koje svakoj zemlji, ukoliko pruži traženu i zadovoljavajuću turističku ponudu, mogu da donesu bogatstvo.

Razvoj sveukupne privrede određene zemlje zahtijeva neophodan i konstantan razvoj turizma, pa i odgovarajuću promociju te zemlje na međunarodnom tržištu, te i na globalnom nivou.

Turizam uopšte, predstavlja kompleksnu društveno – ekonomsku pojavu, koja je specifična upravo po svojoj višestrukoj funkcionalnosti. Kroz svoje ekonomske funkcije turizam utiče na privredni razvoj "receptivnih turističkih zemalja", a kroz svoje društvene funkcije doprinosi humanističkim vrijednostima u turizmu i socio – kulturnom obogaćenju. Takođe, turizam čini neizostavan faktor svake "nove" ekonomije, a značaj turizma je postao jedan od najvećih nacionalnih i internacionalnih prioriteta.

Dobra hotelska ponuda je baza svakog turističkog tržišta. Hotelska industrija je temelj daljeg napretka turizma kao privredne grane. Hotelijerstvo podrazumijeva vrlo složenu i kompaktnu strukturu sa nizom specifičnosti koje se ogledaju u mnogim aspektima ekonomskog razvitka i poslovanja. Moderni trendovi u turizmu zahtijevaju otvaranje sve većeg broja hotelskih lanaca, koji se svojim imenima i brendovima pojavljuju svuda u svijetu, pa i kod nas. Savremeno hotelijerstvo obavezno obuhvata posebnu organizaciju poslovnog procesa koji se prepoznaje po dobroj povezanosti radnika koji ga obavljaju i savremenih tehnologija pomoću kojih se ti poslovi realizuju.

Svaka zemlja koja želi da se uključi i visoko "kotira" na internacionalnom turističkom tržištu mora prvenstveno da poštuje sva pravila ciljnog tržišta, te opšte standarde razvoja, - kako bi svoje, domaće turističke proizvode i usluge uvela kao "zdrave" konkurente.

Kako je u radu navedeno, hotelska industrija je najčvršća karika u turizmu, pa je logično da kvalitetna hotelska ponuda otvara vrata ka internacionalizaciji turističkih proizvoda i usluga.

Intenzivan razvitak turizma, kako unutrašnjeg, tako i međunarodnog, nametnuo je niz problema koje je trebalo rješavati. S' jedne strane turista ima određene potrebe i trebalo se dogovoriti barem o minimumu usluga koje mu moraju pružiti turističke organizacije, a s druge strane stvaraju se određena pravila ponašanja između turističkih organizacija međusobno te turističkih organizacija i turista. Pokazala se potreba za čvršćim povezivanjem turističkih organizacija u posebne nacionalne i međunarodne profesionalne organizacije putem kojih hi se unaprijedila razmjena turističkih usluga, radi postizanja što većeg prihoda, rentabilnijeg poslovanja, a u sklopu organizacija uklanjale bi se nesuglasice i sporovi,

pripremala bi se izrada i unifikacija pravnih pravila kojima se ureduju medjusobni odnosi i odnosi izmedju turističkih organizacija i gosta.

LITERATURA

- Bakić O., (2003), *Marketing u turizmu*, Beograd
- Čačić K., (2005), *Poslovanje hotelskih preduzeća*, Čigoja, Beograd
- Dragašević M., (2010.), *Turisticko/hotelsko pravo*, Miločer, Fakultet za biznis i turizam.
- Dujanić M., (1955.), *Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM)*, Zbornik radova Ekonomskog fakulteta, Rijeka.
- Galičić V., Vodeb K., (2012.), *Uvod u ugostiteljstvo*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka.
- Gorenc V., Šmid V., (1999.), *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Školska knjiga, Zagreb.
- Kobašić V., (1993.), *Poslovanje ugostiteljskih preduzeća*, Fakultet za turizam i spoljnu trgovinu, Dubrovnik.
- Pirija D., (2003.), *Standardi u turističkom ugostiteljstvu*, Visoka škola za turizam, Šibenik.
- Schaetzing E., (1996.), *Mamsgemrnt in Hottelerie and Gastronomie*, Deutsche Fach – Verlag, Frankfurt.
- Spasić V., (2005), *Poslovanje turističkih agencija i organizatora putovanja*, Rading, Beograd
- Zakon o turizmu Crne Gore „Sl. list CG“, br. 61/10...31/2014
- Zakon o obligacionim odnosima, „Sl. list CG“, br. 47/08
- Posebne uzanse u turizmu, „Sl. list RCG“, br. 27/02
- Ugovori u privredi sa sudskom praksom, primjerima (Dragoslav Veljković sudija Vrhovnog suda Srbije, u penziji).
- Službeni list RCG, br 61/2010 i 31/2014.
- Vujaklija M., (1972.) *Leksikon stranih reči i izraza*, Prosveta, Beograd.