

Međimursko veleučilište u Čakovcu

Studij: Menadžment turizma i sporta

Smjer: Menadžment turizma



# PRAVO U TURIZMU

Akademска година: 2015./2016.

Čakovec, lipanj 2016.

**Autor:**

pred. Ljerka Bogdan, mag. iur.

**Recenzenti:**

mr. sc. Dragica Kemeter, mag. iur.

Ksenija Brlek, dipl. iur.

**Nakladnik:**

Međimursko veleučilište u Čakovcu

**Za nakladnika:**

doc.dr.sc. Nevenka Breslauer, prof.v.š.

**ISBN 978-953-8095-02-3**

Copyright © Međimursko veleučilište u Čakovcu

# SADRŽAJ

1. POVIJESNI RAZVOJ TURIZMA.....	3
2. INTERVENCIJA DRŽAVE U TURIZMU.....	5
3. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	8
3.1. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ NA DRŽAVNOJ RAZINI.....	10
3.2. TURISTIČKE ZAJEDNICE.....	21
3.3. ORGANIZACIJA TURIZMA U RH NA GOSPODARSKOJ RAZINI.....	40
3.4. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ NA STRUKOVNOJ RAZINI.....	41
4. MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE U TURIZMU.....	42
5. UGOSTITELJSKA DJELATNOST.....	49
6. UGOVORI U TURIZMU.....	72
6.1. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRavnog KORISNIKA.....	76
6.2. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKIH AGENCIJA I IZRavnog KORISNIKA USLUGA.....	106
6.3. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKE AGENCIJE I DAVATELJA USLUGA.....	117
6.4. UGOVORI IZMEĐU TURISTIČKIH I DRUGIH SUBJEKATA KOJIMA SE OMOGUĆUJE I/ILI OLAKŠAVA OSTVARENJE TEMELJNE USLUGE.....	121
7. INSTRUMENTI PLAĆANJA U TURIZMU.....	122
LITERATURA.....	124

# PRAVO U TURIZMU

*“Turizam znači promjenu, privremenu promjenu u čovjekovu životu, časovito predavanje užitku – usprkos svim neprilikama i ekscesima.*

*Turizam je pravo stečeno za sva vremena koja dolaze, integralni dio običaja sve više i više ljudi, neponovljiv trend svuda. Može li se danas ikoga spriječiti da putuje kad je slobodu kretanja potvrdila velika svjetska deklaracija o ljudskim pravima?*

*A oni koji ne mogu putovati, zbog finansijskih i drugih razloga, traže povišenim glasom pravo koje će ih oslobođiti okova često zamornog i dehumaniziranog rada.”*

*Svjetska turistička organizacija*

*(World Tourism Organization)*

## 1. POVIJESNI RAZVOJ TURIZMA

U davnoj prošlosti, u jednoj sažetoj povijesnoj perspektivi Herodot je prikupio “etnografske bilješke” o strancima, a Augustin je istaknuo obrazovnu vrijednost putovanja u svojoj izreci: “Svijet je knjiga; onaj koji ostaje kod kuće, čita samo jednu stranicu.”

U svijetu, pa tako i kod nas, mnogi su se teoretičari bavili periodizacijom povijesnog razvoja turizma. Kriteriji od kojih su kretali bili su različiti – od ekonomskog ili prostornog razvoja, pa sve do vremenske komponente. Jedni autori skloniji su vezati postanak turizma uz antičko doba, dok ga drugi vežu uz industrijsku civilizaciju. Treći pak razvoj turizma dijele na epohu turizma privilegiranih klasa i epohu suvremenog turizma. No, većina teoretičara pretečom turističkih putovanja smatra “Grand Tour” (Veliko putovanje) koje su u razdoblju od sredine 16. st. do sredine 19. st. uglavnom ostvarivali engleski plemići na kraju svojeg školovanja, a koja su znala potrajati i nekoliko godina. Ta putovanja još nisu imala obilježje masovne društveno–ekonomske pojave.

Posebno treba naglasiti da su se svi potrebni uvjeti za razvoj turizma pojavili sredinom 19. st., a koji su omogućili da se u turistička putovanja mogu uključiti svi društveni slojevi.

Kad se govori o povijesti turizma nužno se nameće pitanje njegovog povijesnog razvoja. Periodizacije turističkog razvoja u ovom trenutku nije potrebno sve nabrajati i objašnjavati, no zajedničko je svima da posljednju fazu razvoja turizma promatraju kao jedinstvenu koja je započela s krajem Drugog svjetskog rata.

Grupa britanskih teoretičara Burkart i Medlik (1974: 3–38) prateći razvoj turizma od njegovih početaka prije industrijske revolucije do 1840. god., pa od 1840. god. do 1914. god. i konačno razdoblje modernog svijeta – rukovodili su se kriterijem ekonomskih promjena.

Njemački autor Freyer (1998: 5–11), razvoj putovanja prati odvojeno od razvoja turizma, ističe da se prva turistička putovanja pojavljuju tek sredinom 19. st.

Svjetska turistička organizacija –1997: 8–13, u jednoj publikaciji prijelomnom smatra 1850. god. Do te godine govori o predturizmu koji se razvijao od ranog doba, srednjeg doba, doba renesanse i doba industrijske revolucije. Nakon te ključne godine pojavljuje se moderni, masovni turizam.

Zaključiti se može da različiti autori različito periodiziraju razvoj turizma.

No, svi se slažu da zasluga za prvo organizirano turističko putovanje pripada

*Thomasu Cooku, koji je 5. srpnja 1841. god. organizirao izlet vlakom za 570 osoba iz Leicestera u Loughborough*, a povod je bio godišnji kongres Antialkoholičarskog društva.

### **Povijesni razvoj turizma u Republici Hrvatskoj**

Kriteriji po kojima su rađene periodizacije u razvoju turizma u RH različiti su kod različitih autora.

Evo nekih primjera:

Antunac je svoju periodizaciju temeljio na analizi svjetske turističke literature (2001: 131–158), pa tako razlikuje četiri faze:

- kraj 19. st.
- razdoblje od početka 20. st. pa do kraja 1. svjetskog rata
- razdoblje od kraja 1. svjetskog rata do kraja 2. svjetskog rata
- razdoblje nakon 2. svjetskog rata

Pirjevac i Keser (2002: 40–60) također su skloni klasificirati etape razvoja turizma u RH kriterijem svjetskih ratova i Domovinskog rata, pa tako razlikuju:

- razdoblje do 1. svjetskog rata
- razdoblje između dva svjetska rata
- razdoblje od 2. svjetskog rata do 1990. god.
- razdoblje novije hrvatske povijesti do danas

Vukonić (2005: 21–24) predlaže periodizaciju turističkog razvoja u RH na slijedeći način:

- prva faza – razdoblje preteča turističkog razvoja
- druga faza – kraj 19. st.
- treća faza – razdoblje od početka 20. st. do kraja 1. svjetskog rata
- četvrta faza – razdoblje između dva svjetska rata
- peta faza – razdoblje nakon 2. svjetskog rata
- šesta faza – razdoblje od 1991. god. do početka 21. stoljeća

## 2. INTERVENCIJA DRŽAVE U TURIZMU

Društveni i gospodarski razvoj u velikoj mjeri utječe na razvoj turizma.

Organizacijski ustroj turizma terminologija je koja se nameće sama po sebi ukoliko želimo govoriti o načinima i intenzitetu utjecaja države i njenih mehanizama na turizam.

Po mišljenju struke (Čavlek, Bartoluci, Prebežac, Kesar i njihovi suradnici, 2011.) konstatiraju da je uobičajena podjela suvremenog ustroja turizma na državnu, društvenu, gospodarsku, strukovnu i međunarodnu razinu.

Uz spomenuto, ne smije se zaboraviti na organizacijske aspekte turizma. Jedna od definicija pojma organizacija je da ista obuhvaća neku cjelinu većeg broja ljudi ili njihovih skupina koja služi ostvarivanju određenih ciljeva ili interesa.

Polazište organizacijske strukture turizma razvija se spontano, bez gotovo ikakvog utjecaja države. Tehnološki napredak u drugoj polovici 19. stoljeća, želja za putovanjima, kvalitetnija vozila i bolji smještaj još uvijek ne zaslužuju veću pozornost države koja zadržava liberalan

stav prema turizmu. Brigu o turizmu imali su samo oni koji su od istog ostvarivali finansijsku korist.

Nezainteresiran odnos države prema turizmu traje sve dok društvene, a još više ekonomiske koristi za lokalnu i širu zajednicu ne postanu vidljive:

- povećanje zaposlenosti
- potreba za boljom prometnom povezanosti
- raste komunalni standard
- raste potreba za kvalitetnijom zdravstvenom zaštitom
- raste potreba za pružanjem boljih kulturnih uvjeta.....

## **ORGANIZACIJSKI OBLICI U TURIZMU**

### **– emitivni organizacijski oblici:**

pojavljuju se 1860-ih godina, karakterizira ih dobrovoljnost članstva i rada, aktivnost i inicijativnost, povezivali su sportaše, izletnike i druge zaljubljenike u prirodu prilikom njihovih putovanja u inozemstvo.

Prvim takvim udruženjem smatra se Britanski alpinistički klub iz 1857. god.

Zadaća tih organizacijskih oblika bila je informiranje svojih članova, davanje pravnih savjeta i pružanje usluga osiguranja, tehničke pomoći na putu, tiskanje karata i vodiča i sl.

### **– receptivni organizacijski oblici u turizmu**

u nemogućnosti rješavanja nastalih problema povećanim brojem putnika, naročito stranaca u upravo "probuđenim" turističkim mjestima, dolazi do spontanog povezivanja naprednih mještana u posebnu vrstu društvenih organizacija, u tzv. turistička društva. Ona su vodila brigu o ukupnoj organizaciji boravka gostiju. Ujedno su se brinula za promociju njihovog mesta na nekim emitivnim tržištima.

Na prijelazu iz 19. u 20. st. dolazi do povezivanja tih turističkih društava u regionalne i nacionalne saveze.

## **DRŽAVNA INTERVENCIJA U TURIZAM**

- otpočela je priznavanjem posebnog statusa kupališnim i lječilišnim mjestima u Italiji, a ubrzo i u tadašnjoj Kraljevini Jugoslaviji – donose se propisi za turizam: Zakon o zdravstvu (1906.), Uredba o unapređenju turizma (1936.) i Pravilnik o proglašenju

turističkih mjesta i načina uplaćivanja i raspodjeli pristojbe na boravak posjetitelja ovih mjesta (1936.).

- mjesta s takvim statusom dobila su od države određena prava, a sama se država konačno počela uključivati u turizam. Početkom 20. st. država uviđa korist od turizma i primjenjuje već izgrađeni sustav društvenih organizacija. Na njih prenosi dio svojih ovlasti.

Izravna državna intervencija u turizam započinje početkom 20.st., a do početka 2. svjetskog rata uzima maha u svim europskim državama.

Prvo tijelo državne uprave, Nacionalni ured za turizam, nastao je 1910. god. u Francuskoj. Njen primjer slijede i ostale europske države u kojima se u turizam uključuju razna tijela državne uprave – donose se zakoni povezani uz turizam i ugostiteljstvo, slijedi stručno usavršavanje kadrova za rad u turizmu i ugostiteljstvu, a intenzivira se i osnivanje kreditnih ustanova koje su poticale turističku izgradnju.

### **Organizacija turizma**

Organizacijska struktura turizma u gotovo svakoj državi ostvaruje se kroz određene slojeve.

Najčešći su slojevi:

- društveni
- gospodarski
- strukovni
- državni i
- međunarodni

Ustroj turizma unutar jedne države trebao bi težiti povezivanju svih subjekata uključenih u turističku djelatnost.

Državna i nedržavna tijela ovlaštena za upravljanje turističkom djelatnošću trebaju se strogo pridržavati pozitivnih propisa u svom radu – to su razne državne institucije, turistički savezi, gospodarske komore i sl., a nazivaju se nositeljima turističke politike. Pravilo je da isti moraju biti raznovrsni, iznimno stručni u svom poslu, te da međusobno moraju biti hijerarhijski povezani.

### Organizacijska struktura turizma – općenito

- različita je od države do države

Kvaliteta organizacijske strukture ovisi o:

- društveno-političkom uređenju i gospodarskoj razvijenosti države i uloge turizma u gospodarskom razvoju države
- odnosu državne vlasti prema turizmu
- razini turističke razvijenosti i
- vanjskim činiteljima (oružani sukobi unutar države ili u susjedstvu, prirodne katastrofe, tehnološki napredak i dr.)

Prateći razvoj organizacijske strukture turizma nemoguće je, a da se ne spomene važna uloga nacionalnih turističkih organizacija.

Turistička društva i druge turističke organizacije neprofitnog su karaktera, te nacionalna turistička organizacija koja organizira i kontrolira lokalna i regionalna turistička društva, u većini je zemalja zadužena za promidžbu turizma. Većina država odvaja poslove turističke promidžbe od turističke politike i razvoja. Te poslove obično obavljaju resorna tijela ili institucije državne uprave nadležne za turizam.

## **3. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

- povjesni razvoj i ustroj

Apsolutna prekretnica u razvoju turizma u RH dogodila se 1991. godine, tj. od osamostaljenja naše države.

Periodi razvoja turizma u RH:

- razdoblje do 1. svjetskog rata
- razdoblje između dva svjetska rata
- razdoblje poslije 2. svjetskog rata
- razvoj turizma u samostalnoj RH

### **Organizacija turizma u samostalnoj Republici Hrvatskoj**

Nakon Domovinskog rata situacija u turizmu RH bila je teška. Dio turističkih kapaciteta bio je uništen, prenamijenjen za smještaj prognanika i izbjeglica i sl.

Slijedila je prilagodba organizacijske strukture turizma novom društveno–političkom ustroju države.

Govorimo o državnoj, društvenoj, gospodarskoj i strukovnoj razini u razvoju turizma, te povezivanju nacionalnih s inozemnim čimbenicima.

#### **3.1. DRŽAVNA RAZINA**

- Ministarstvo turizma

#### **3.2. DRUŠTVENA RAZINA**

- Hrvatska turistička zajednica
- neprofitna društvene organizacije
- (planinarska društva, automoto društva, društva prijatelja prirode, ferijalni savezi, lovačka društva i sl.)

#### **3.3. GOSPODARSKA RAZINA**

- Hrvatska gospodarska komora
- Hrvatska obrtnička komora

#### **3.4. STRUKOVNA RAZINA**

- UPUHH – Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske
- KUH – Kamping udruženje Hrvatske
- UHPA – Udruga hrvatskih putničkih agencija
- ACI – Adriatic Croatia International Club
- ONH – Nacionalna udruženja obiteljskih i malih hotela i sl.

### **3.1. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ NA DRŽAVNOJ RAZINI**

U sustavu trodiobe vlasti u našoj državi – zakonodavnoj, izvršnoj i sudbenoj – važnu ulogu za razvoj turizma ima prvenstveno nositelj zakonodavne vlasti tj. Hrvatski sabor.

Njegove su ovlasti donošenje zakona i drugih pravnih akata, a to znači obavljanje ovih djelatnosti i za turizam,

zatim donošenje državnog proračuna – i ulaganje u turizam i sl.

Podršku ovim aktivnostima Saboru pružaju posebne službe, pa tako i Odbor za turizam koji je zadužen za postupak donošenja zakona u turizmu i za utvrđivanje i praćenje provođenja turističke politike.

Na nižim razinama za to su zadužene županijske skupštine, te gradska i općinska vijeća.

Analiziramo li aktivnosti izvršne vlasti čiji su nositelji Vlada RH sa svojim ministarstvima i Predsjednik RH, ali i neka druga tijela državne uprave ovlaštena za upravne poslove, inspekcijski nadzor i druge stručne poslove od javnog interesa; moramo upamtiti da Vlada predlaže zakone i druge pravne akte, predlaže državni proračun, brine se za gospodarski razvoj države, na čelu je svih upravnih tijela i sl.

(Na lokalnom i regionalnom nivou izvršne poslove za gradove, općine i županije obavljaju tijela lokalne i područne samouprave.)

U obavljanju svojih poslova, a s obzirom na turizam,

Vlada RH:

- predlaže Hrvatskom saboru zakone i druge pravne akte vezane uz turističku djelatnost, te ih provodi
- donosi i provodi gospodarsku politiku i strategiju razvoja turističke djelatnosti,
- koordinira rad svih ministarstava, a od 2008. godine osnovano je Ministarstvo turizma što ukazuje na prepoznavanje važnosti turizma u razvoju države,
- predlaže državni proračun, a time i određuje ulaganja u turizam

Važnu ulogu koordinatora i kontrolora u radu svih turističkih djelatnika ima državni inspektorat.

U županijama djeluju Uredi državne uprave, a unutar istih postoje odjeli za gospodarstvo koji za potrebe turizma obavljaju registraciju i evidenciju gospodarskih subjekata u turizmu, te vrše njihovo statističko praćenje.

U općinama i gradovima pak postoje uredi i službe čije se aktivnosti odnose na donošenje urbanističkih i prostornih planova, obavljanje komunalnih poslova, poticanje gospodarske djelatnosti, te poticanje razvoja i izgradnje komunalne, prometne i druge infrastrukture neophodne i za razvoj turizma.

## **DONOŠENJE ZAKONA KAO JEDNA OD NAJAVAŽNIJIH MJERA DRŽAVNE INTERVENCIJE U TURIZMU**

Najvažniji zadatak nove hrvatske vlasti bilo je osigurati uvjete razvoja tržišnog gospodarstva otvorenog slobodnoj tržišnoj utakmici, a za što je bilo neophodno postaviti pravnu podlogu u smislu donošenja novih propisa u svim područjima, pa tako i u turizmu i u ugostiteljstvu.

Bili su doneseni brojni propisi različitog ranga; često mijenjani, npr. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti koji je bio donesen 1991. god. do 2009. god. mijenjao se 17 puta.

Intenzivnije aktivnosti na tom području vezane su uz početak pregovora o ulasku RH u Europsku Uniju (1. veljače 2005.) kada je formalno započelo usklađivanje domaćeg zakonodavstva sa pravnom stečevinom EU.

Godine 2009. doneseno je bilo šest tzv. "turističkih" zakona koji su svi usuglašeni s pravnom stečevinom EU. To su:

- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti,
- Zakon o pružanju usluga u turizmu,
- Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma,
- Zakon o članarinama u turističkim zajednicama,
- Zakon o boravišnoj pristojbi i
- Zakon o igralištima za golf.

Uz spomenute, doneseni su bili i drugi propisi vezani uz turizam, a tiču se prostornog uređenja i gradnje – Uredba o uređenju i zaštiti zaštićenog područja mora.

Uz istu, važni su i zakoni o zaštiti prirode,

- zaštiti i očuvanju kulturnih dobara,
- zaštiti potrošača,
- porezu na dodanu vrijednost,
- sigurnosti prometa na cestama,
- zdravstvenoj zaštiti i brojni drugi propisi.

Organizacija turizma na državnoj razini primarno je u rukama Ministarstva turizma.

Pregled promjena resornog ministarstva:

- od 1991. Ministarstvo turizma RH
- 1992. Ministarstvo turizma i trgovine
- 1993.–2003. Ministarstvo turizma ponovno je samostalno, bavi se turističkom politikom
- 2004.–2007. Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvijka – intenzivira se gradnja prometnica
- od 2008. Ministarstvo turizma RH ponovno je ustrojeno kao zasebno tijelo

Česte promjene resornog ustroja turizma upravo ukazuje na nedorečen stav države o turizmu, njegovoj organizaciji i želji države što od turizma očekuje. Djelovalo ono kao samostalno ministarstvo ili pridruženo nekom drugom, manji je problem na što ukazuju primjeri razvijenih turističkih država. Formalni naziv tijela ne uvjetuje uspješnost turističke politike. Važna je samo njegova UČINKOVITOST.

### **MINISTARSTVO TURIZMA REPUBLIKE HRVATSKE**

- vrhovno tijelo državne uprave za TURIZAM zaduženo je posebnim propisima za obavljanje sljedećih upravnih i drugih stručnih poslova:

#### **Glavni zadaci Ministarstva turizma:**

- obavlja upravne i stručne poslove važne za turističku politiku zemlje unutar opće gospodarske politike
- određuje strategiju razvoja turizma zemlje

#### **Ostali zadaci Ministarstva turizma:**

- utvrđuje razvoj i investicije u turizmu
- potiče razvoj specifičnih oblika turizma
- poduzima mjere za unapređenje kvalitete čitave turističke ponude u državi
- provodi kategorizaciju ugostiteljskih objekata
- uvodi međunarodne standarde kvalitete u turizam, osobito u ugostiteljstvo
- provodi praćenje i analizu poslovanja ukupnog turističkog gospodarstva
- ostvaruje međunarodnu suradnju u turizmu
- obavlja druge poslove u skladu sa zakonom

Osim spomenutog Ministarstvo turizma pokrenulo je i finansiralo brojne projekte, npr.:

- izrada izvornih suvenira
- razvoj tematskih turističkih putova
- kreditiranje seoskog turizma
- poticanje uključivanja u turizam tradicijske i prirodne baštine u nerazvijenom područjima
- program stimulativnih mjer za samozapošljavanje i razvoj malog i srednjeg poduzetništva u turizmu i dr.

#### **PROBLEMI:**

- neodgovarajuća stručna i obrazovna potpora
- ograničena finansijska sredstva

- nedovoljan utjecaj nad činiteljima važnim za razvoj turizma (promet, kultura, poljoprivreda, komunalije)
- nedovoljna suradnja i koordinacija s drugim resornim ministarstvima koja također utječu na razvoj turizma (za zaštitu okoliša, za prostorno uređenje, gospodarstvo, promet i dr.) (Čavlek i suradnici, 2011.)

Rješavanje problema koji su za sada samo naznačeni, no i onih koji će se tek otkriti tijekom proučavanja ove problematike, u velikoj mjeri ovisi o pravnoj regulativi. Zbog toga je potrebno spomenuti slijedeće izvore:

### **3.1.1. IZVORI PRAVA U TURIZMU**

(važeći zakoni i provedbeni propisi iz područja turizma i ugostiteljstva):

- Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 152/14)

Provedbeni propisi:

- Pravilnik o upisniku turističkih vodiča
- Pravilnik o iskaznici turističkog vodiča
- Pravilnik o stručnom ispitu za turističkog vodiča i ispitnom programu za turističke pratitelje
- Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice
- Pravilnik o popisu turističkih cjelina po županijama
- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma
- Pravilnik o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma
- Pravilnik o upisniku putničkih agencija
- Pravilnik o upisniku ugovora o turističkom zastupanju turističkih agencija
- Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija
- Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi
- Arhiva

### **Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/15)**

Provedbeni propisi:

- Pravilnik o utvrđivanju posebnog standarda–hrvatska autohtona kuhinja
- Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine “kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj”
- Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli
- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu...
- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine “kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj”
- Pravilnik o pružanju ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu
- Pravilnik o upisnicima ugostiteljskih objekata i o upisnicima o pružanju ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige gostiju i popisa gostiju
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi...
- Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine “restorani”, “barovi”, “catering objekti” i “objekti jednostavnih usluga”
- Arhiva

### **Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma (NN 152/08)**

Provedbeni propisi:

- Pravilnik o posebnim uvjetima koje moraju ispunjavati zaposleni u turističkom uredu TZ općine, grada, županije i glavnom uredu HTZ
- Pravilnik o javnoj turističkoj infrastrukturi
- Pravilnik o stručnom ispitnu za rad na stručnim poslovima u turističkom uredu TZ
- Pravilnik o obrascima i načinu vođenja Upisnika TZ
- Arhiva

**Zakon o članarinama u turističkim zajednicama (NN 152/08, NN 88/10)**

Provedbeni propisi

- Pravilnik o proglašenju turističkih općina i gradova i o razvrstavanju naselja u turističke razrede
- Pravilnik o obliku i sadržaju obrasca za prijavu podataka o osnovici za obračun članarine turističkoj zajednici
- Pravilnik o kriterijima za razvrstavanje naselja u turističke razrede
- Pravilnik o potporama turističkim zajednicama na turistički nerazvijenim područjima
- Arhiva

**Zakon o boravišnoj pristojbi (NN 152/08, NN 59/09)**

Provedbeni propisi

- Uredba o utvrđivanju boravišne pristojbe za 2011. godinu
- Pravilnik o obliku, sadržaju i vremenu važenja vinjete, mjesto na koje se lijepi te način evidencije i izdavanje vinjete
- Uredba o utvrđivanju boravišne pristojbe za 2010. godinu
- Pravilnik o kriterijima za uplatu i korištenje uplaćenih sredstava boravišne pristojbe na posebnom računu Hrvatske TZ...
- Pravilnik o načinu vođenja popisa turista, te o obliku i sadržaju obrasca prijave turističkoj zajednici
- Pravilnik o načinu naplate paušalnog iznosa boravišne pristojbe osoba koje pružaju usluge smještaja u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu
- Pravilnik o razdobljima glavne sezone, predsezone, posezone i izvansezone u turističkim općinama i gradovima
- Informacija za turiste koji koriste uslugu noćenja na plovnom objektu nautičkog turizma
- Određivanje zona
- Povećanje koeficijenta razreda turističkog mjesta
- Arhiva

**Zakon o turističkom i ostalom građevinskom zemljištu neprocijenjenom u postupku pretvorbe i privatizacije (NN 92/10)**

Provedbeni propisi

- Uredba o postupku, načinu i uvjetima za dobivanje koncesije na turističkom zemljištu u kampovima u suvlasništvu RH
- Uredba o načinu i postupku procjene vrijednosti turističkog zemljišta, odnosno građevina u kampovima, načinu isplate kod civilne diobe, načinu utvrđivanja tržišne cijene ostalog građevinskog zemljišta za koje je na temelju posebnog propisa utvrđeno da služi za redovitu uporabu građevine
- Uredba o načinu, postupku i uvjetima procjene vrijednosti i prodaje turističkog zemljišta u vlasništvu jedinice lokalne samouprave te načinu, postupku i uvjetima za dobivanje koncesije na preostalom turističkom zemljištu u vlasništvu jedinice lokalne samouprave

## **Propisi RH iz DRUGIH PODRUČJA važnih za turizam**

### **Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva**

- Zakon o trgovini
- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o trgovačkim društvima
- Zakon o obrtu

### **Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija**

- Uredba o viznom sustavu
- Pravilnik o viznim obrascima
- Pravilnik o vizama

### **Ministarstvo financija**

- Naredba o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za finansiranje drugih javnih potreba
- Zakon o carini
- Zakon o deviznom poslovanju

### **Ministarstvo unutarnjih poslova**

- Zakon o strancima
- Pravilnik o suglasnosti u postupku izdavanja poslovne dozvole strancima
- Zakon o nadzoru državne granice
- Kazneni zakon
- Zakon o kaznenom postupku
- Zakon o policiji
- Zakon o policijskim poslovima i ovlastima
- Zakon o oružju
- Zakon o suzbijanju diskriminacije
- Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira
- Prekršajni zakon
- Zakon o sigurnosti prometa na cestama

- Pravilnik o putnim ispravama za strance, vizama te o načinu postupanja prema strancima
- Pravilnik o načinu obavljanja nadzora državne granice
- Pravilnik o obrascima isprava te obrascima i načinu vođenja evidencija o oružju i streljivu

#### **Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture**

- Pomorski zakon
- Zakon o pomorskom dobru i morskim lukama
- Uredba o uvjetima za dolazak i boravak stranih jahti i brodica namijenjenih športu i razonodi u unutarnjim vodama i teritorijalnom moru
- Naredba o visini naknade za sigurnost plovidbe koju plaćaju strane jahte i brodice
- Uredba o uvjetima za plovidbu i boravak stranih brodova i čamaca namijenjenih razonodi ili športu na unutarnjim vodama RH
- Zakon o prijevozu u cestovnom prometu

#### **Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja**

- Pravilnik o veterinarskim uvjetima za nekomercijalno kretanje kućnih ljubimaca
- Pravilnik o opasnim psima
- Pravilnik o uvjetima nekomercijalnog kretanja mladih pasa i mačaka
- Pravilnik o putovnici za kućne ljubimce
- Pravilnik o uvjetima unošenja osobnih pošiljaka proizvoda životinjskog podrijetla

#### **Ministarstvo zaštite okoliša, prostorno uređenja i graditeljstva**

- Zakon o prostornom uređenju i gradnji
- Pravilnik o jednostavnim građevinama i radovima
- Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti
- Uredba o kakvoći mora za kupanje

### **Ministarstvo kulture**

- Zakon o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara
- Pravilnik o uvjetima za davanje odobrenja radi izvoza i iznošenja kulturnih dobara iz RH
- Pravilnik o postupku i načinu izdavanja dopuštenja za obavljanje podvodnih aktivnosti u unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru RH koji su zaštićeni kao kulturno dobro
- Zakon o zaštiti prirode
- Zakon o sakupljanju zatočenih samoniklih biljaka u svrhu prerade, trgovine i drugog prometa
- Pravilnik o prekograničnom prometu i trgovini zaštićenim vrstama
- Pravilnik o prijelazima za divlje životinje

### **Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnoga gospodarstva**

- Zakon o lovstvu

### **Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi**

- Zakon o ograničavanju uporabe duhanskih proizvoda
- Zakon o zaštiti od buke
- Zakon o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti
- Zakon o hrani
- Zakon o sanitarnoj inspekciji

### **Ministarstvo pravosuđa**

- Zakon o obveznim odnosima
- Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima
- Zakon o zakupu i prodaji poslovnog prostora

### **Državni inspektorat**

- Zakon o Državnom inspektoratu

**Državna uprava za zaštitu i spašavanje**

- Zakon o zaštiti i spašavanju
- Pravilnik o postupku uzbunjivanja stanovništva
- Uredba o jedinstvenim znakovima za uzbunjivanje

**Hrvatska gospodarska komora**

Posebne uzance za ugostiteljstvo

- Sud časti pri HGK (odlučuje o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju gospodarskih djelatnosti i prometa roba i usluga)

**Hrvatska obrtnička komora**

- Sud časti u slučaju povreda poslovnih običaja i pravila struke

**Hrvatski autoklub**

- Zakon o Hrvatskom autoklubu

## **3.2. TURISTIČKE ZAJEDNICE**

Kad govorimo o organizaciji turizma u Republici Hrvatskoj, no sada na društvenoj razini, ističu nam se:

- TURISTIČKE ZAJEDNICE I
- NEPROFITNE DRUŠTVENE ORGANIZACIJE

## TURISTIČKE ZAJEDNICE

Nakon ustroja nove hrvatske države, 1991. godine sustav turističkih društava i saveza, zamijenjen je sustavom turističkih zajednica, po uzoru na austrijski model. To je učinjeno donošenjem Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma. U dosljednoj primjeni preuzetih odredaba pokazale su se određene neprihvatljivosti za razvoj hrvatskog turizma.

Austrijski model utvrđivanja područja za koje se osniva TZ postao je ograničavajući čimbenik u praksi, jer su u Hrvatskoj općine prostorno manje, a turistički je promet neravnomjerno raspoređen – kod nas su razlike posebno velike između kontinentalnih i primorskih općina, te između sezonskih i izvansezonskih mjeseci.

Prva promjena Zakona izvršena je 2004. godine i to samo formalna kada je sustav TZ-a bio usklađen s promjenama u teritorijalno-administrativnom ustroju države.

Tek nastankom potreba usklađivanja hrvatskog pravosuđa s pravnom stečevinom EU – 2008. godine doneseni su novi propisi za sustav turističkih zajednica kojim su uklonjeni raniji nedostaci prijašnjih zakona.

Novi zakoni o TZ, doneseni 2008. godine, unijeli su neke novine kao npr. veća odgovornost TZ za turistički razvoj cijele destinacije te bolje povezivanje s privatnim sektorom, a ono što se tek očekuje je da bi se trebala:

- povećati učinkovitost TZ-a
- postići koordiniranost između subjekata aktivnih u turističkoj i ugostiteljskoj djelatnosti
- promovirati turističke destinacije i prateće sadržaje
- poboljšati kadrovske strukture zaposlenih
- poboljšati ekonomičnije funkcioniranje cijelog sustava

### KRITIKE postojećeg Zakona:

#### – neekonomičnost sustava

- za hrvatski turizam bilo bi ekonomičnije i financijski isplativije ustrojiti šest do sedam turističkih klastera prema klimatsko-geografskim obilježjima prostora koji čine jedinstvene turističke cjeline, a ne prema politički usitnjrenom teritorijalno administrativnom ustroju države na 21 županiju, koje se teško promoviraju na emitivnom tržištu.

Zakonom o turističkim zajednicama uređen je:

- sustav TZ-a
- ustrojstvo TZ-a
- zadaće TZ-a
- način rada TZ-a
- osnovna načela financiranja i gospodarenja TZ-a

Zakonom o TZ-ima je određeno da se TZ-i osnivaju radi promicanja unapređenja turizma RH i gospodarskih interesa pravnih i fizičkih osoba koje pružaju ugostiteljske i druge turističke usluge ili obavljaju drugu djelatnost neposredno povezani s turizmom (hotelijerstvo, restoraterstvo, zabava, trgovina, razne usluge) na način da upravljaju destinacijom na razini za koju su osnovane.

TZ-i bi trebale biti mjesto susreta privatnog i javnog sektora u turizmu, a radi ostvarivanja zajedničkih interesa za područje za koje su osnovane.

Dva su osnovna obilježja TZ-a iz starog sustava TZ-a:

1. opća korisnost
2. nelukrativnost (neprofitnost) koja je djelomično zaobiđena:
  - prodajom suvenira, karata, planova gradova
  - organizacija manifestacija i priredbi
  - posredovanje u rezervaciji privatnog smještaja
  - objavljivanje komercijalnih oglasa i sl.

### **Ustrojbeni oblici TZ-a**

Sustav TZ-a čine:

1. TZ mjesta
2. TZ općine
3. TZ grada
4. TZ područja
5. TZ županije
6. TZ Grada Zagreba i
7. Hrvatska turistička zajednica

### **Obvezno osnivanje TZ-a**

TZ-i se obvezno osnivaju kao:

- TZ općine ili grada na čijem području je najmanje jedno naselje razvrstano u A ili B turistički razred
- TZ područja za područje na kojem nisu osnovane TZ
- TZ Grada Zagreba za područje Grada Zagreba
- TZ županije za područje županije
- Hrvatska turistička zajednica RH

### **Osnivanje neobveznih TZ-a**

TZ se mogu neobvezno osnivati kao:

- TZ općine ili grada za područje općine ili grada na kojem ni jedno naselje nije razvrstano u A ili B turistički razred, a tada općina ili grad trebaju osigurati sredstva za financiranje rada TZ-a
- TZ mjesta za područje jednog naselja razvrstanog u A turistički razred

Prilikom davanja suglasnosti za osnivanjem ovih TZ-a, ministarstvo posebno vodi računa o zemljovidnim cjelinama te turističkim, funkcionalnim i prirodnim karakteristikama područja na kojem se želi osnovati TZ, kao i o mogućnostima njihovog financiranja.

Bez obzira da li je osnivanje TZ obvezno ili je ono neobvezno, između njih treba postojati suradnja. Sustav TZ u praksi organiziran je tako da su TZ mjesta, općine i gradova članovi TZ županije i područja, a oni pak HTZ-a. Suradnju često puta nije moguće postići jer neke TZ

žele preveliku samostalnost i autonomnost, a također, iako bi sustav TZ trebao biti hijerarhijski ustrojen sa HTZ-om na vrhu, ne postoji stroga centralizacija u odlučivanju u smislu davanja naredbi s vrha na niže.

TZ na svim nivoima na kojima djeluju jesu pravne osobe i za to mogu samostalno upravljati i odlučivati.

### **Pravna osobnost TZ-a**

- stjecanje pravne osobnosti uvjet je rada TZ-a
- prava i obveze TZ utvrđene su Zakonom o TZ i promicanju hrvatskog turizma i statutom TZ-a
- za svoje obveze TZ odgovara čitavom svojom imovinom
- svojstvo pravne osobe TZ stječe upisom u Upisnik koji vodi resorno ministarstvo, a gubi brisanjem iz Upisnika

### **Članovi TZ-a**

- TZ ima obvezne, počasne i dragovoljne članove

### **Zajednički ciljevi TZ-a**

1. poticanje razvoja, unapređivanje postojećeg i iniciranje razvoja novih turističkih proizvoda na način da upravljaju destinacijom na razini za koju su osnovani
2. promocija turističkog proizvoda područja za koje su osnovani
3. razvijanje svijesti o važnosti gospodarskih, društvenih i dr. učinaka turizma

### **Djelovanje TZ-a**

- temelji se na načelu opće korisnosti
- ne smije obavljati gospodarsku djelatnost (osim upravljati javnom turističkom infrastrukturom, organizirati manifestacije i priredbe, objavljivati komercijalne oglase na svojim promotivnim materijalima; prodavati suvenire, turističke karte i vodiče osim vlastitih promotivnih materijala; posredovati u rezervaciji privatnog smještaja uz propisane uvjete)
- TZ mora djelovati javno

**TZ mora imati statut koji sadrži odredbe o:**

1. nazivu i sjedištu TZ-a
2. zadacima TZ-a
3. pravima, obvezama i odgovornostima članova TZ-a
4. načinu predstavljanja i zastupanja TZ-a
5. djelokrugu, ustrojstvu, načinu izbora i opoziva, mandatu i odgovornosti članova TZ-a
6. tijelima i načinu odlučivanja u TZ-u
7. načinima ostvarivanja javnosti rada
8. načinu donošenju statuta i drugih općih akata
9. načinima stjecanja i raspolaganja imovinom i dr.

**Tijela TZ-a su:**

1. skupština
2. turističko vijeće
3. nadzorni odbor
4. predsjednik TZ-a

**SKUPŠTINA**

- najviše upravljačko tijelo
- čine je članovi i (ili) njihovi predstavnici TZ-a
- zasjeda najmanje dva puta godišnje
- donosi statut TZ-a
- donosi poslovnik o radu skupštine
- odlučuje o izboru i razrješenju članova turističkog vijeća i nadzornog odbora
- donosi godišnji program rada i finansijski plan TZ
- donosi godišnje finansijsko izvješće TZ
- donosi odluku o osnivanju i ustroju turističkog ureda i dr.

**TURISTIČKO VIJEĆE**

- izvršno tijelo skupštine TZ-a, njoj odgovorno
- provodi odluke i zaključke skupštine
- predlaže joj godišnji program rada i finansijski plan TZ-a

- podnosi izvješće o svom radu
- upravlja imovinom TZ-a
- donosi opće akte za stručnu službu TZ-a
- imenuje i razrješava direktora turističkog ureda i voditelja podružnice
- utvrđuje ovlasti za zastupanje TZ i raspolažanje finansijskim sredstvima i dr.

### **PREDSJEDNIK TZ-a**

- predstavlja TZ

Dužnost predsjednika TZ općine ili grada i županije obnaša općinski načelnik ili gradonačelnik, odnosno župan; dužnost predsjednika TZ mjesta – osoba koju odredi općinski načelnik ili gradonačelnik; a dužnost predsjednika TZ područja i udruženih TZ-a obnaša jedan od općinskih načelnika ili gradonačelnika odnosno župan.

Dužnost predsjednika Hrvatske TZ obnaša ministar.

Predsjednik TZ je ujedno predsjednik i skupštine i turističkog vijeća.

### **NADZORNI ODBOR**

- ima najmanje tri člana koji nadziru:
  1. vođenje poslova TZ
  2. materijalno i finansijsko poslovanje TZ-a
  3. izvršenje i provedbu programa rada i finansijskog plana TZ-a

### **TURISTIČKI URED**

- skupština TZ osniva turistički ured TZ-e koji se kod Hrvatske TZ naziva Glavni ured
- u turističkom uredu obavljaju se stručni i administrativni poslovi za TZ
- turistički ured ima direktora koji zastupa TZ, upravlja turističkim uredom, provodi odluke turističkog vijeća TZ, odgovoran je turističkom vijeću i predsjedniku TZ

## **TURISTIČKA ZAJEDNICA OPĆINE ILI GRADA**

- sjedište iste je u naselju sjedišta općine ili grada
- osnivaju je obvezni i dragovoljni članovi, a sve pripremne radnje kao i sazivanje osnivačke skupštine obavljaju općinski načelnik, odnosno gradonačelnik u suradnji s TZ županije
- TZ općine ili grada surađuju s tijelima jedinica lokalne i regionalne samouprave vodeći brigu oko osiguranja uvjeta za razvoj turizma
- *obvezni članovi* TZ općine ili grada su sve pravne i fizičke osobe koje na području općine ili grada u kojoj se osniva TZ imaju sjedište ili podružnicu, pogon i sl. (poslovnu jedinicu) koji ostvaruju prihod pružanjem ugostiteljskih i dr. turističkih usluga
- *dragovoljni članovi* TZ mogu biti i neke druge pravne i fizičke osobe ukoliko tako odluči skupština TZ

### **Zadaće TZ općine ili grada:**

- promocija turističke destinacije
- upravljanje javnom turističkom infrastrukturom danom na upravljanje od općine ili grada
- sudjelovanje u određivanju ciljeva turističkog razvoja općine ili grada
- osiguranje uvjeta za komunikaciju između javnog i privatnog sektora
- izrada strateških planova razvoja turizma toga područja
- ažuriranje podataka o turističkoj ponudi, smještajnim i ugostiteljskim kapacitetima
- izdavanje promotivnih materijala
- davanje informacija o turističkoj ponudi
- poticanje i organizacija kulturnih, zabavnih, umjetničkih, sportskih i dr. manifestacija korisnih za turističku promociju
- briga oko očuvanja turističkog prostora
- vođenje jedinstvenog popisa turista radi kontrole naplate boravišne pristojbe i obrade podataka te kontinuirane suradnje s inspekcijskim službama
- sudjelovanje u aktivnostima obrazovanja stanovništva potrebnog u turističkoj djelatnosti i dr.

### **SKUPŠTINA TZ OPĆINE ILI GRADA**

- čine je fizičke osobe članovi TZ i (ili) predstavnici pravnih osoba članova TZ
- osim spomenutih zadaća skupštine TZ, ove u općinama i gradovima donose odluku o osnivanju i ustroju podružnica TZ, biraju predstavnike u skupštinu TZ županije iz svojih redova i obavljaju druge potrebne poslove sukladno Zakonu

### **TURISTIČKO VIJEĆE TZ**

- ima predsjednika i osam članova koje bira skupština iz redova članova TZ-a

### **TURISTIČKO DRUŠTVO – nije pravna osoba**

- može biti osnovano od strane TZ-a kao njena podružnica upisana u Upisnik sa obvezom obavljanja nekih poslova TZ-a određenih statutom TZ-a i odlukom o osnivanju samog društva
- može raditi tijekom cijele godine ili samo sezonski pod rukovodstvom voditelja društva

### **TURISTIČKA ZAJEDNICA MJESTA**

- osniva se na inicijativu mjesnog odbora, općinskog načelnika ili gradonačelnika ili župana, uz suglasnost ministra

### **TURISTIČKA ZAJEDNICA PODRUČJA**

- osniva se za područje gdje nisu osnovane TZ općine, gradova ili mjesta ili su njihovi pravni slijednici i upisuju se u Upisnik TZ-a sa sjedištem određenim statutom

TURISTIČKO VIJEĆE TZ područja ima predsjednika i osam članova koje bira i razrješava skupština TZ područja iz redova članova TZ-a

## **TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA ZAGREBA**

- osniva se za područje grada Zagreba radi promicanja turističkih znamenitosti i identiteta grada, podizanja kvalitete turističke ponude te prepoznatljivosti iste u zemlji i inozemstvu
- vezano uz TZ grada Zagreba (tijela, djelokrug, ustrojstvo i sl.) moglo bi se reći isto kao i za već objašnjene TZ-e

## **TURISTIČKA ZAJEDNICA ŽUPANIJE**

- osniva se za područje županije
- njeni osnivači ujedno su i njeni članovi (obvezni su članovi TZ-ima općine, grada, mjesta i područja)
- njeno sjedište je u mjestu sjedišta županije
- osniva podružnice TZ ako ne postoje TZ općine ili grada i mjesta
- promovira turističku destinaciju na razini županije
- upravlja javnom turističkom infrastrukturom na razini županije
- sudjeluje u planiranju turističkog razvoja
- promovira turističku ponudu u zemlji i u inozemstvu
- pruža stručnu pomoć drugim TZ-ima na području županije i koordinira između njih
- planira razvoj turizma
- vodi brigu oko očuvanja postojećih turističkih resursa i potencijala
- prati ostvarivanje ciljeva i drugih zakonom određenih zadataka

## **SKUPŠTINA I TURISTIČKO VIJEĆE TZ-a**

- skupštinu čine predstavnici članova TZ-a čiji je broj određen statutom
- turističko vijeće TZ županije ima predsjednika i deset članova od koji je osam izabralih od skupštine iz redova članova TZ, a po jednog člana delegira Hrvatska obrtnička i Hrvatska gospodarska komora iz redova svojih članova

## HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

- ona je nacionalna turistička organizacija sa sjedištem u Zagrebu
- osniva svoja predstavništva i ispostave u inozemstvu
- može biti članom međunarodnih turističkih organizacija
- članovi HTZ jesu TZ županije i TZ Grada Zagreba

Njeni su zadaci:

- promocija turističke destinacije na nacionalnoj razini
- koordinacija rada i izvršavanja ciljeva TZ-a
- donošenje strateškog marketinškog plana hrvatskog turizma
- turistička promocija u zemlji i u inozemstvu
- ustrojavanje jedinstvenog hrvatskog turističkog informacijskog sustava, sustava prijave i odjave turista i statističke obrade prema TZ-ima nižeg ranga
- osnivanje turističkih predstavništava i ispostava u inozemstvu, organiziranje i nadzor rada u njima
- poduzimanje aktivnosti za razvoj turizma u nerazvijenim područjima
- koordinacija između TZ svih razina
- usklađivanje aktivnosti sa vodećim strukovnim udruženjima
- provođenje istraživanja domaćeg i inozemnog tržišta
- sudjelovanje u izradi strategija razvoja hrvatskog turizma
- obavljanja stručnog nadzora nad TZ-ima nižeg ranga i ostali zakonom određeni zadaci

## SABOR HTZ-a

- čine ga predsjednik HTZ-a i predstavnici TZ-a županija i TZ Grada Zagreba
- donosi odluke o osnivanju predstavništava i ispostava u inozemstvu i strateški marketinški plan hrvatskog turizma

## TURISTIČKO VIJEĆE HTZ

- ima trinaest članova zajedno sa predsjednikom (deset bira Sabor HTZ iz redova članova HTZ, a po jednog člana delegiraju Hrvatska gospodarska i Hrvatska obrtnička komora iz redova svojih članova)
- bira direktore i voditelje ispostava u predstavništvima i ispostavama u inozemstvu na temelju javnog natječaja i obavlja druge poslove određene od Sabora HTZ

## GLAVNI URED

- ima direktora koja je odgovoran za zakonitost rada HTZ-a i za djelovanje sustava turističkih zajednica
- odgovoran je Saboru HTZ, Turističkom vijeću HTZ i njenom predsjedniku.

Nakon iznesenog zaključno o Hrvatskoj turističkoj zajednici potrebno je naglasiti da je rad na promociji hrvatskog turizma jedan od najvažnijih zadataka HTZ, posebno vodeći računa o svakoj, a ponajviše o nerazvijenim turističkim destinacijama. Stoga se i domaće i inozemno tržište treba pomno istražiti, a zatim analizirati i ocijeniti svrhotivost poduzetih radnji.

Na temelju izvješća TZ županija, HTZ analizira i ocjenjuje izvršavanje planova i programa utvrđenih zadaća sustava TZ svih razina, posebno korištenja finansijskih sredstava.

Kako bi se još više razvila svijest o važnosti i ulozi turizma u našoj zemlji, HTZ od 1997. godine provodi akciju Volim Hrvatsku, koja uključuje puno projekata u sklopu kojih se nagrađuju likovni i literarni radovi, novčano se pomažu projekti uređenja mjesta u priobalju – akcija Plavi cvijet i na kontinentu – akcija Zeleni cvijet.

HTZ se također bavi predstavljanjem kulturne ponude sustavom označivanja turističkih atraktivnosti. U posljednje se vrijeme nastoji unaprijediti struktura zaposlenih u sustavu TZ-a.

## UDRUŽIVANJE TURISTIČKIH ZAJEDNICA

Udruživanje TZ općina i (ili) gradova na području otoka, rivijere ili slične prostorne cjeline, mogu se, poštujući zahtjeve racionalnosti, udružiti. Same odabiru svoj komercijalni naziv, a svojim statutom određuju svoje financiranje; mjesto, način i nositelje obavljanja administrativnih i stručnih poslova.

## FINANCIRANJE SUSTAVA TZ-a

– potrebno je također objasniti jer se radi o neprofitnim organizacijama javnog karaktera. TZ mora svoje finansijske aktivnosti uskladiti sa programom rada i finansijskim planom kojeg je dužna donijeti skupština TZ do kraja tekuće godine, a za iduću godinu. Programme rada i finansijske planove kontroliraju Ministarstvo za turizam i HTZ. Kontrola je neophodna jer upravo u trošenju novaca neki TZ-i ne djeluju korektno glede sredstava kojima raspolažu zbog svoje prevelike autonomije i preslabog nadzora. TZ-su neprofitne organizacije, financiraju se iz zakonom dopuštenih izvora:

1. iz boravišne pristojbe i članarine
2. proračuna općine, grada, županije i Republike Hrvatske tj. iz jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te iz državnog proračuna
3. prihoda od dopuštenog obavljanja gospodarske djelatnosti
4. dobrovoljnih priloga i darova
5. imovine u vlasništvu i sl.

Potrebno je objasniti slijedeće:

– **boravišna pristojba** – prikuplja se od turista koji dolaze na područje na kojem teritorijalno djeluje TZ i tu noće. Visina te pristojbe se u pravilu obračunava po ostvarenom noćenju ovisno o razdoblju sezone i kategoriji turističkog mjesta. Visinu boravišne pristojbe na prijedlog resornog ministra turizma utvrđuje Vlada RH uredbom u prvoj polovici tekuće godine za sljedeću godinu.

- **članarina TZ** – se ubire mjesečno od pravnih i fizičkih osoba koje posluju unutar određenog područja u kojem teritorijalno djeluje TZ i prema posebnim stopama (ovisno o djelatnosti). Članstvo je obvezno, a iznos se određuje posebnim provedbenim propisom.

Nekoliko završnih informacija:

- boravišna pristojba prihod je TZ i neka vrsta poreza koje se sredstva koriste za poboljšanje turističke ponude toga mjesta. Problemi koji se pojavljuju uz naplatu i uplatu te pristojbe te korištenje tih novaca primjećuju se u činjenici da po procijeni nekih stručnjaka svaki treći obveznik ne uplaćuje pristojbu i ne prijavljuje goste ili makar je i zatražili od gosta ne uplaćuju je dalje. Nastaje manjak finansijskih sredstava i nemogućnost izvršenja zadanih obveza, kao i nemogućnost praćenja turističkog prometa.
- lokalni TZ-a financiraju se iz boravišnih pristojbi tako da 65% tih novaca ostavljaju sebi, 25% pripada HTZ-u, a 10% županijskom TZ-u čiji su član. Dio koji ostaje lokalnom TZ-u se dijeli na način da manje od trećine ide lokalnoj samoupravi područja na kojem djeluju radi poboljšanja uvjeta boravka turista.

Stručnjaci su mišljenja da je uloga TZ-a premalo iskorištena, naročito u slabije razvijenim područjima. Pretpostavlja se da je uzrok tome preveliki upliv lokalne i državne vlasti. Učinkovitost bi bila bolja kad bi se poradilo na koordinaciji javnog i privatnog sektora, jasnije odredila nadležnost pojedinih TZ-a i njihovog zajedničkog planiranja dalnjih aktivnosti.

U prilog rečenog zakonska je obveza HTZ-a ustrojavanje posebne organizacijske jedinice koja će obavljati nadzor nad radom TZ-a i to osobito s obzirom na:

- promociju turizma
- djelotvornost i svrhovitost izvršavanja zadaća
- svrhovitost korištenja finansijskih sredstava
- educiranost djelatnika

Zakonska je obveza da nadzor vrši i resorno ministarstvo i to osobito:

- zakonitost sustava, rada i postupanja tijela TZ-a
- zakonitost akata TZ-a

- izvršavanja zadaća TZ-a
- zakonitost u postupanju djelatnika u TZ-u i njihovom ispunjavanju uvjeta za rad

HTZ i resorno ministarstvo svoj nadzor ostvaruju traženjem izvješća i podataka od TZ-a. Otkrivanjem ikakvih nedostataka ili nepravilnosti nalaže se mjere za otklanjanje istih kao i nalaganje pokretanja postupka za utvrđivanje odgovornosti zaposlenih u TZ-u.

**Ministarstvo će rješenjem imenovati povjerenika u TZ čije je osnivanje obvezno:**

- ako ne izvrši mjere koje je naložila HTZ ili ministarstvo
- kada se raspusti skupština TZ-a
- kada se u TZ ne održe izbori za novu skupštinu
- kada se ni u roku od 60 dana od provedenih izbora ne konstituira skupština TZ-a

## **PRESTANAK POSTOJANJA TZ-a**

Prestati postojati mogu samo one turističke zajednice čije osnivanje nije obvezno i to na temelju:

- odluke Skupštine
- rješenja ministarstva

Temeljem tih akata TZ se briše iz upisnika.

TZ županije na čijem je području TZ koja prestaje postojati dužna je okončati njene poslove, naplatiti potraživanja i podmiriti vjerovnike. Imovinu koja ostaje dobiva jedinica lokalne samouprave.

## **OSTALE EMITIVNE I RECEPТИVNE DRUŠTВENE ORGANIZACIJE**

uključene u turizam u Republici Hrvatskoj

Kao što je već bilo rečeno, na društvenoj razini nositelji turističke djelatnosti su osim turističkih zajednica i neprofitne društvene organizacije.

Osim turističkih zajednica neke su društvene, uglavnom neprofitne, organizacije vezane uz turizam.

Neke od njih su emitivnog karaktera, a neke receptivnog karaktera.

### **EMITIVNE DRUŠTВENE ORGANIZACIJE**

- povezuju sudionike putovanja prema njihovim zajedničkim obilježjima i posebnim interesima, brinu za turiste na njihovim putovanjima, organiziraju putovanja i boravak stranih turista kod nas i time promoviraju Hrvatsku kao turističku destinaciju.

One su:

- dobrovoljne
- neprofitne
- općekorisne

U njih ubrajamo:

- društva planinara
- alpinistička društva i savezi
- društva biciklista
- izviđački savezi
- društva umirovljenika
- omladinsko – sportska društva
- auto – moto društva

## RECEPTIVNE DRUŠTVENE ORGANIZACIJE

- povezuju pojedince na teritorijalnom načelu prema njihovim zajedničkim obilježjima ili interesima

One su:

- dobrovolje
- neprofitne
- općekorisne

U njih ubrajamo:

- kulturno – umjetnička društva
- društva prijatelja prirode
- društva prijatelja kulturne baštine
- lovci i ribiči i sl. asocijacije

Za sve spomenute potrebno je kazati da su bile važne nekada u stvaranju osnova turističkog razvoja svugdje u svijetu pa tako i kod nas, no one su jako važne i danas, osobito zbog njihovih obilježja: dobrovoljnosti, neprofitnosti i općekorisnosti.

One predstavljaju najvažniju poveznicu u organizacijskoj strukturi hrvatskog turizma.

Na kraju rasprave o nositeljima društvene razine u sklopu organizacije turizma u RH, još ponešto o turističkim zajednicama kako to komentira A. Pešutić u svom članku "Funkcioniranje turističkih zajednica – nedostaci i prijedlozi za unapređenje".

Autorica navodi da je turistička zajednica zakonom ustanovljen organizacijski oblik receptivne turističke organizacije u našoj državi koje obavljaju razvojne, koordinativne, promotivne, informativne, ali i državno-upravne poslove vezane uz turizam.

Analizirajući povijesni razvoj turističkih društvenih organizacija, autorica navodi da počeci istih datiraju još iz 19. st. kada se veći broj turista odlučuje na putovanja čime rastu i potrebe za pružanjem različitih turističkih usluga. Lokalne organizacije nisu se mogle nositi sa nastalim potrebama turističkog prometa, pa su se iste počele objedinjavati. Na prijelazu stoljeća aktiviraju se i same države unutar aktivnosti turističkih društvenih organizacija.

Turistički poslovi se raspodjeljuju između postojećih turističkih društvenih organizacija, neposrednih tijela državne uprave i posrednih državnih tijela ili poludržavnih organizacija.

Danas je ustroj turističkih društvenih organizacija različit od države do države. Većina država ima uz tijela državne uprave na nacionalnoj razini još i nacionalne turističke organizacije zadužene za turističku promociju zemlje, koje ustrojavaju i financiraju države kao neke poludržavne organizacije gdje je sve više zastupljen privatni sektor.

Na lokalnoj razini djelovala je mreža turističkih društvenih organizacija za zadacima marketinškog karaktera. Pokazalo se ipak da takve turističke društvene organizacije nisu imale točno definirane ciljeve niti dovoljna finansijska sredstva, zastarjelu marketinšku tehnologiju i sl. No, ulaganjem napora da se ti problemi riješe, turističke društvene organizacije neophodne su bile i nekad i danas za cjeloviti turistički razvoj svake države.

U RH turističke društvene organizacije bile su također nositelj turističkog razvoja. "Higijeničko društvo" iz Hvara spada u najstarije turističke društvene organizacije kod nas. Intenzivniji razvoj takovih turističkih organizacija počinje poslije 1. svj. rata.

Hijerarhija i nadležnosti turističkih društvenih organizacija bili su određeni Odredbom o donošenju uvjeta za proglašenje turističkih mjesta:

- Vrhovni turistički savjet bio je koordinator aktivnosti nositelja turističkih poslova, djelovao je kod Ministarstva za trgovinu i industriju
- na razini banovina postojali su banovinski turistički savjeti te banovinske uprave za turizam
- na razini turističkih mjesta postojali su turistički odbori
- između dva svjetska rata država je centralizirano upravljala turizmom s kojim ciljem je kao krunska organizacija osnovan Turistički savez Jugoslavije
- poslije 1990. god. Hrvatski sabor donosi Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma kojim je sustav turističkih društava i saveza zamijenjen sustavom turističkih zajednica.
- novim Zakonom o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma 1994. god. sustav TZ usklađen je s novim teritorijalnom ustrojem RH, potpomognuto i Zakonom o boravišnoj pristojbi i Zakonom o članarinama u turističkim zajednicama iz 1995. god.

- istima je uređeno osnivanje, ustrojstvo, način rada ciljevi i financiranje TZ-a

PROBLEMI koji se pojavljuju najviše se odnose na:

- nedovoljnu suradnju privatnog i javnog sektora koja kad bi se ostvarila utjecala bi na poboljšanje djelotvornosti marketinških troškova i razvijanje zajedničkih promotivnih aktivnosti
- neusklađenost teritorijalno-politički osnovanih TZ-a s namjenom zadovoljavanje partikularnih interesa članova i lokalnih vlasti, a ne s ciljem unapređivanja turizma
- nemogućnost obostranog vršenja utjecaja između članova TZ – kroz članstvo predstavnika vlasti u tijelima TZ-a zakonodavac je osigurao njihov utjecaj na rad TZ-a, no nije osigurao utjecaj TZ-a na aktivnosti tijela vlasti glede donošenja odluka važnih za turizam
- (u Sloveniji i Gornjoj Austriji osnivači TZ-a su tijela vlasti odgovarajuće razine koji utječu i pomažu turističkim organizacijama)

### **UNAPREĐIVANJE EFIKASNOSTI SUSTAVA TZ-a**

- donošenjem master plana koji određuje opću turističku politiku
- mijenjanjem i dopunjavanjem postojećih i donošenjem novih propisa
- podizanjem stručnosti zaposlenih u sustavu
- uvažavanjem važnosti TZ-a
- ustrojavanjem drugih oblika receptivnih turističkih društvenih organizacija

### 3.3. ORGANIZACIJA TURIZMA U RH NA GOSPODARSKOJ RAZINI

Gospodarska aktivnost u turizmu ostvaruje se kroz:

- trgovačka društva i
- obrtništvo

Isti se moraju udruživati u komore:

- Hrvatsku gospodarsku komoru (HGK) i
- Hrvatsku obrtničku komoru

Komorski sustav u RH po uzoru na njihovo europsko organiziranje, karakterizira obvezatno članstvo i obavljanje nekih javnih ovlasti. Iako nevladina, stručno – poslovna organizacija svih pravnih osoba koje su u RH registrirane za obavljanje gospodarske djelatnosti, a HOK je takva organizacija za obrtnike, njihova veza sa državnim tijelima mora biti kontinuirana. Potrebno je upamtititi da je iako obvezno članstvo, samo strukovno povezivanje dobrovoljno.

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora djeluju na teritorijalnom i strukovnom području. Osim na državnoj razini, djeluju i područne komore – posebno za 20 županija i Grad Zagreb.

Važno je napomenuti da se unutar njih povezuju i neke profesije, za naše razmatranje važno, Sektor za turizam pri HGK i Ceh ugostitelja i turističkih djelatnika u HOK-u gdje se udružuju obrtnici koji se bave posluživanjem hrane, pića i napitaka, pripremom hrane i davanjem usluga smještaja te drugim uslugama u turizmu.

Osim spomenutog – Sektora za turizam – pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, unutar sektorske strukture turizma djeluje i niz odsjeka – udruženja, grupacija, zajednica i sekcija koji povezuju putničke agencije, hotelijere, restoratere, marine, organizacije koje pružaju usluge ronjenja, zdravstvenog, kulturnog, seoskog, pustolovnog turizma i dr.

**ZADAĆE:** Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore:

- zastupanje interesa gospodarstvenika

- promicanje hrvatskog gospodarstva unutar državnih granica i u inozemstvu
- poduzimanje ranih aktivnosti za poboljšanje rada gospodarskih subjekata kroz pružanje potpora i obrazovanja
- zakonodavna inicijativa

### **3.4. ORGANIZACIJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ NA STRUKOVNOJ RAZINI**

- iz razloga rješavanja niza zajedničkih pitanja i poticanja razvoja turizma, predstavnici istih struka povezuju se u strukovne udruge
- svojim aktivnostima utječu na kvalitetniju turističku ponudu

#### **To su slijedeće organizacije:**

##### **Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske – UPUHH**

- okuplja hotelijere, ugostitelje i obrazovne ustanove

##### **Kamping udruženje Hrvatske – KUH**

- povezuje sve kampove u državi koji pružaju usluge kampiranja

##### **Udruga Hrvatskih putničkih agencija – UHPA**

- postoji iz razloga zaštite interesa svih putničkih agencija i njihovih korisnika

##### **Adriatic Croatia International Club – ACI**

- okuplja marine

##### **Nacionalna udruga malih obiteljskih hotela**

- okuplja obiteljske hotele do pedesetak soba i petnaestak zaposlenih

##### **Ruralis**

- povezuje seoska gospodarstva agroturizma Istre

(Zakon o pružanju usluga u turizmu, NN 68/07, 88/10, 30/14, 152/14)

## 4. MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE U TURIZMU

- njihova podjela i razvoj

Prve konkretnije međunarodne organizacije pojavljuju se poslije 2. svjetskog rata, no njihovi počeci sežu na kraj 19. stoljeća kad je 1898. godine osnovan Međunarodni turistički savez – AIT.

Kasnije, 1919. godine utemeljeno je Američko nacionalno udruženje restoratera i Američko udruženje hotela i drugih vrsta smještaja i danas aktivnih u turizmu.

Jačanjem uloge integracijskih procesa u svijetu stvarao se utjecaj i na turizam u globalnom kontekstu. Te su međunarodne organizacije na međunarodnim konferencijama donosile niz značajnih međunarodnih akata – sporazuma, deklaracija, rezolucija, protokola i sl. obvezujućeg i neobvezujućeg karaktera za države potpisnice.

Uglavnom usmjerene na osiguranje olakšica na putovanjima omogućavale su lakši prijelaz preko državnih granica, danas se njima osigurava zaštita turista kao potrošača, te zaštita prirodne i kulturne baštine.

Danas međunarodne organizacije u području turizma imaju i nekih zajedničkih obilježja. Po tim zajedničkim obilježjima iste se definiraju kao zajednice više međunarodnih subjekata osnovane međunarodnim ugovorom. Imaju zajednička tijela i usmjerene su na ostvarivanje zajedničkih ciljeva i interesa. Različitost između njih očita je u brojnosti njihovih članova, snazi utjecaja, važnosti i ugledu i drugome.

### PODJELA MEĐUNARODNIH ORGANIZACIJA:

- OPĆE
- SPECIJALIZIRANE
- UNIVERZALNE
- REGIONALNE

Njihovo je obilježje multilateralnost – povezuju više od dva međunarodna subjekta.

## **MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE OPĆEG KARAKTERA POVEZANE S TURIZMOM**

- brojne su i osnovane su zbog različitih ciljeva, jedan od njih je i turizam

S obzirom na područje na kojem djeluju mogu biti:

1. svjetske (univerzalne) – Ujedinjeni narodi i Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj
2. regionalne u Europi – Europska unija, Vijeće Europe, Srednjoeuropsku inicijativu, Radnu zajednicu Alpe–Jadran, Organizaciju za europsku sigurnost i suradnju, Jadransko–jonsku inicijativu i dr.

Osim na području Europe ovakve regionalne međunarodne organizacije općeg karaktera povezane s turizmom postoje i u drugim regijama:

- u arapskim državama postoji npr. Arapska liga
- u Srednjoj Americi postoji npr. Zajednica karipskih zemalja koja se bavi proučavanjem utjecaja turizma na okoliš

## **SVJETSKE MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE OPĆEG KARAKTERA POVEZANE S TURIZMOM**

Po grupi autora udžbenika "Turizam, ekonomski osnove i organizacijski sustav", u najvažniju takvu organizaciju ubraja se UN koje se glede turizma bave:

- zaštitom okoliša i poticanje održivog razvoja turizma
- izradbom metodologije za definiranje osnovnih statističkih pokazatelja u turizmu
- poticanjem slabije razvijenih država u svijetu putem turizma
- iniciranjem međunarodnih skupova o turizmu i dr.

Pri UN djeluju i neke specijalizirane agencije koje na svoj način pomažu razvoju turizma:

- Svjetska zdravstvena organizacija – propisuje standarde za zdravlje i sigurnost putnika na međunarodnim putovanjima
- Organizacija UN za obrazovanje, znanost i kulturu – koja je zaslužna za Popis svjetske baštine kojem je cilj utvrđivanje, zaštita i prezentacija svjetskog prirodnog i kulturnog blaga

I preostale organizacije i agencije pri UN se također djelomično bave poslovima vezanima uz turizam.

Posebno se trebaju spomenuti i neki programi UN koji se bave unapređivanjem turizma kao npr. Program za zaštitu okoliša – UNEP putem kojeg su pokrenuti projekti kojima se štiti priroda kao osnovica razvoja turizma (to su npr. projekti Zeleni globus, Plava zastava i dr.).

## **REGIONALNE MEĐUNARODNE ORANIZACIJE OPĆEG KARAKTERA POVEZANE S TURIZMOM**

EU u području turizma djeluje kroz:

- stimulaciju određenih oblika turizma
- unapređivanje kvalitete usluga
- zaštita turista kao potrošača
- očuvanje prirodne i kulturne baštine
- poticanje zapošljavanja u turizmu i ugostiteljstvu
- provođenje standardizacija i poduzimanje drugih aktivnosti

Kao što je već bilo spomenuto, osim EU, veliku važnost za turizam regije ima i Vijeće Europe potičući:

- razvoj kulturnog turizma
- obavljanje niza djelatnosti u vezi održivog razvoja i očuvanja okoliša

Organizacija za europsku sigurnost i suradnju – OECD samo se djelomično bavi turizmom kao čimbenikom održanja mira i sigurnosti.

## MEĐUNARODNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE

Podjela prema teritorijalnom načelu i prema području djelovanja:

- svjetske (univerzalne)
- regionalne
- strukovne

### SVJETSKE (UNIVERZALNE) MEĐUNARODNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE

#### **1. Svjetska turistička organizacija – UNWTO**

- krovna organizacija u turizmu osnovana 1975. god.

Statutom određeni zadaci i ciljevi:

- glavni zadatak je poboljšanje općih uvjeta za razvoj turizma u svijetu
- od 2003. god. specijalizirana agencija UN
- unapređenje turizma s ciljem gospodarskog razvoja, razvijanje osjećaja mira, sigurnosti i razumijevanja među narodima bez obzira na rasu, boju kože, vjeru ili kulturu

Ovi su zadaci kasnije dopunjavani novima kao npr.:

- poticanje održivog razvoja u turizmu što je sadržano u Globalnom etičkom kodeksu za turizam koji je jedan od najvažnijih dokumenata donesen 2001. god. a sadrži 10 načela poželnog etičkog ponašanja u turizmu.

UNWTO je međuvladina organizacija okuplja vrhovna tijela državne uprave zadužena za turizam.

RH je članica UNWTO od 1997. god.

Danas UNWTO:

- vodi brojne međunarodne projekte vezane uz turizam
- prikuplja i standardizira pokazatelje u turizmu

- analizira podatke o turističkim kretanjima u svijetu
- prati utjecaj globalnih promjena na turizam
- organizira međunarodne skupove
- donosi važne dokumente za turizam

## **2. Svjetsko vijeće za putovanja i turizam – WTTC**

- mlađa organizacija od UNWTO
- osnovana 1990. radi utvrđivanja važnosti turizma za svjetsko gospodarstvo

### ZADATAK:

- uvjeriti vlade pojedinih zemalja u važnost putovanja i turizma u razvoju nacionalnih gospodarstava

## **REGIONALNE MEĐUNARODNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE**

1. Europska turistička komisija – ETC osnovana sa svrhom promocije turističke ponude Europe na prekomorskim tržištima
2. Azijsko-pacifičko turističko udruženje – PATA ima ključnu ulogu u razvoju turizma toga područja, ali i stabiliziranja turizma u kriznim situacijama

## **MEĐUNARODNE STRUKOVNE TURISTIČKE ORGANIZACIJE**

povezuju sljedeće organizacije

1. Organizacije čije članice pružaju usluge smještaja i prehrane (tu spadaju međunarodna udruženja hotelijera, kampova i zabavnih parkova, omladinskih hostela u svijetu i Europi, modernih restorana i drugih sličnih organizacija)
2. Organizacije čije članice pružaju posredničke usluge i usluge prijevoza u turizmu (tu spadaju udruženja turističkih agencija i turoperatora, razne organizacije koje pružaju posredničke usluge u turizmu i prijevozu)

3. Organizacije koje se bave zaštitom i prezentacijom resursa – prirodnih i društvenih  
(okupljuju razne segmente turizma – europske gradova, europske kongresne  
gradove, europske karnevalske gradove;

U tu skupinu spadaju i:

- Međunarodni savjet za spomenike i spomeničke cjeline, Međunarodno udruženje zabavnih parkova, Europsko udruženje turističkih sajmova, Međunarodno udruženje za ekoturizam;
- Europsko udruženje za obrazovanje o turizmu i rekreaciji, Međunarodno pa i europsko udruženje lječilišta;
- Europsko vijeće za sela i male gradove, Savez europskih dvoraca i razne druge međunarodne organizacije

4. Strukovna međunarodna udruženja znanstvenika i drugih stručnjaka u turizmu,  
novinara te sudionika putovanja

U ovu skupinu ulaze:

- udruženja znanstvenika i drugih stručnjaka u turizmu: Međunarodno udruženje stručnjaka za turizam i putovanja, Međunarodna udruga znanstvenih stručnjaka u turizmu, Europska akcijska grupa za putovanja i turizam;
- Svjetski i europski savez udruženja turističkih vodiča, Svjetski savez za organizaciju, studentskih, obrazovnih i drugih turističkih putovanja mladih i dr. (Vuković, 2006.)

## 5. UGOSTITELJSKA DJELATNOST

Povijest razvoja ugostiteljstva stara gotovo kao čovječanstvo.

- Sumerani u Mezopotamiji 4000 god. prije Krista sa svojim tavernama predstavljaju prve ugostiteljske objekte na svijetu
- Egipćani, Grci i Rimljani – počeci turizma oko 3200 godina prije Krista – organizirali su hranu i prenoćište za sudionike religioznih festivala i drugih svečanosti.
- u feudalizmu putuje se uglavnom zbog religioznih razloga, a Crkva preuzima hranu i smještaj
- sredinom 16. st. zatvaraju se samostani voljom vladara Henrika VIII. pa raste broj gostonica koje nude smještaj
- u Parizu prvi restoran 1765. god.
- kao posljedica industrijske revolucije raste broj ugostiteljskih objekata uz željezničke postaje
- prvi luksuzni hotel u Londonu, Savoy – 1889. god.
- početkom 20. st. mnoge privatne luksuzne rezidencije pretvaraju se u hotele, stagnacija za vrijeme i nakon 2. svj. rata

Naročiti doprinos ugostiteljskom razvoju dali su američki ugostitelji zbog više razloga:

- udaljenosti su velike pa stanovništvo stalno nekud putuje
- ova se djelatnost smatra prestižnom i zbog toga se mnogi žele time baviti
- jedinstveni ugostiteljski modeli – restoranski lanci, franšize, moteli, lanci brze prehrane
- pojavljuju se prve globalne hotelske organizacije
- veliki hotelijeri mijenjaju povijest ugostiteljstva svojom inovacijom, kreativnošću, hrabrošću, vizijom i znanjem

### POJAM UGOSTITELJSTVA

- po Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti to je pretežno uslužna gospodarska djelatnost koja se bavi:
  1. pružanjem usluga smještaja
  2. pripremanjem hrane i pružanjem usluga prehrane

3. pripremanjem i posluživanjem pića i napitaka
4. pripremanjem hrane za potrošnju na drugim mjestima sa ili bez posluživanja i opskrbe tom hranom (catering)

### Tko sve može biti ugostitelj?

- trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici uz uvjete propisane Zakonom
- javne ustanove koje upravljaju nacionalnim parkovima i parkovima prirode
- zdravstvene ustanove lječilišta
- ugostiteljske obrazovne ustanove, učenički i studentski domovi
- Hrvatski ferijalni i hostelski savez u hostelima
- Hrvatski planinarski savez u planinarskim objektima
- lovačke udruge uz propisane uvjete
- udruge pripadnika nacionalnih manjina u svojim prostorima za svoje članove
- ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim prostorima pod propisanim uvjetima
- Savez izviđača Hrvatske u svojim prostorima za svoje članove
- amaterske sportske udruge za svoje članove u svojim prostorima
- Hrvatska glazbena mladež u objektima Međunarodnog kulturnog centra u Grožnjanu pod određenim uvjetima
- muzeji pod propisanim uvjetima

Bez obzira tko se od navedenih subjekata bavi ugostiteljskom djelatnošću isti mora voditi računa da:

- gost prilikom odlučivanja razmišlja o kvaliteti usluge, sigurnosti i čistoći
- obzirom da se radi o uslužnoj djelatnosti proizvodnja je nedjeljiva od potrošnje
- se treba očuvati kontinuiranost
- poslovni postupci su uglavnom rutinski pa se može provesti standardizacija

## USLUGA

- da bi ista bila što bolja potrebno je maksimalno podrediti svoje želje, raspoloženja i potrebe – željama, raspoloženjima i potrebama gosta.
- može biti važnija od unutarnje i vanjske uređenosti, opreme, tehnologije, organizacije.....
- mora biti po mjeri, a ne standardizirana
- gost odlučuje o kvaliteti usluge u svakom trenutku, bilo u izravnom ili neizravnom kontaktu sa osobljem

## UGOSTITELJSKI OBJEKTI

Ugostiteljska djelatnost se obavlja u objektu namijenjenom, uređenom i opremljenom za pružanje ugostiteljskih usluga – građevini ili zasebnom dijelu građevine, poslovnom prostoru u kojem se obavlja neka druga djelatnost, nepokretnom vozilu i priključnom vozilu, željezničkom vagonu i plovnom objektu kojim se obavlja prijevoz putnika, šatoru, na klupi, kolicima i sličnim napravama opremljenim za pružanje ugostiteljskih usluga.

S obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga koje se u njima pružaju, ugostiteljski objekti se razvrstavaju u skupine:

1. Hoteli
2. Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj
3. Restorani
4. Barovi
5. Catering objekti
6. Objekti jednostavnih usluga

Zakonska je odredba da Ministar pravilnikom propisuje vrste ugostiteljskih objekata unutar spomenutih skupina, zatim ugostiteljske usluge koje se pružaju u pojedinoj vrsti ugostiteljskog objekta, a konačno i vrste ugostiteljskih objekata koje mogu biti klupskega tipa.

Tako npr. smještajni ugostiteljski objekti mogu biti razvrstani na sljedeći način:

### **Hoteli**

- hotel baština
- hotel
- apartotel
- turističko naselje
- turistički apartmani
- pansion

### **Kampovi**

- kamp
- kamp naselje
- kampiralište
- kamp–odmorište

### **Objekti u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u kućanstvu**

- soba u kućanstvu
- apartman u kućanstvu
- studio apartman u kućanstvu
- kuća za odmor u kućanstvu
- kamp u kućanstvu

**Radno vrijeme** kod različitih je ugostiteljskih objekata različito:

- ugostiteljski objekti iz skupine “Hoteli” i kampovi iz skupine “Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj” obvezno rade od 0.00 do 24.00 sata svaki dan
- ugostiteljski objekti iz skupine “Restorani” i “Barovi” rade od 6.00. do 24.00 sata
- ugostiteljski objekti iz skupine “Barovi” koji ispunjavaju uvjete za rad noću, samo u zatvorenim prostorima rade od 21.00 do 6.00 sati
- ugostiteljski objekti iz skupine “Restorani” i “Barovi” koji se nalaze izvan naseljenih područja rade od 0.00 do 24.00 sata
- ugostiteljski objekti u zračnim lukama, željezničkim i autobusnim kolodvorima rade unutar radnog vremena objekta u kojem se nalaze.

Nekima od spomenutih ugostiteljskih objekata mogu predstavnička odnosno izvršna tijela jedinica lokalne samouprave radno vrijeme produžiti odnosno skratiti svojim odlukama sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti.

Nezaobilazno je spomenuti dužnosti ugostitelja prilikom obavljanja ugostiteljske djelatnosti:

- vidno istaknuti na ulazu u objekt natpis s oznakom vrste ugostiteljskog objekta, njegove kategorije, posebnog standarda i oznake njegove kvalitete
- vidno istaknuti na ulazu u objekt obavijest o radnom vremenu i radnim odnosno neradnim danima
- utvrditi kućni red u ugostiteljskim objektima za smještaj i istaknuti ga na recepciji te izvadak iz kućnog reda istaknuti u svim sobama i apartmanima
- utvrditi normative o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, pružiti usluge u količinama i kakvoći sukladno normativima
- vidno istaknuti cijene usluga koje se nude, istih se pridržavati, a kod pružanja usluga smještaja u cjenicima istaknuti i iznos boravišne pristojbe
- izdati gostu račun za svaku pruženu ugostiteljsku uslugu, s naznakom vrste, količine i cijene pruženih usluga, odnosno odobrenih popusta
- pridržavati se propisanog radnog vremena
- onemogućiti iznošenje pića i napitaka iz zatvorenih prostora ugostiteljskog objekta
- na propisani način voditi knjigu gostiju u ugostiteljskom objektu za smještaj
- voditi knjigu žalbi na propisani način u svakom objektu, u roku od 5 dana dostavljen prigovor proslijediti Državnom inspektoratu, te u roku od 15 dana od dana dostavljenog prigovora na isti odgovoriti
- u ugostiteljskom objektu za smještaj osigurati goste od posljedica nesretnog slučaja
- pisanim putem obavijestiti nadležni ured odnosno Ministarstvo o prestanku obavljanja djelatnosti, u roku od 8 dana od nastalih promjena

Posebno, Zakon određuje da za obavljanje ugostiteljske djelatnosti trebaju biti ispunjeni uvjeti koji se odnose na higijenu i zdravstvenu ispravnost hrane kao i subjekata koji dolaze u dodir s hranom.

Zakon također određuje u kojim situacijama može ugostitelj povremeno obavljati ugostiteljsku djelatnost izvan svog objekta, također propisuje zabranu posluživanja alkohola mlađima od 18 godina i sl.

### **Minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju**

Hoteli i kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj kategoriziraju se u kategorije ovisno o:

- uređenju
- opremi
- uređajima
- uslugama
- održavanju

**Kategorizacija ugostiteljskih objekata** je svrstavanje objekata iste vrste u kategorije jednake ili približno jednake kvalitete, a na temelju propisanih standarda.

U ugostiteljstvu se stupnjevanje prema kvaliteti provodi propisivanjem tehničkih uvjeta – uređenja i opremanja prostora i usluga što ih objekti određenih kategorija moraju imati.

Tako se postižu dva cilja:

1. kategorizacijom se potencijalni gost obavještava o kvaliteti ponude
2. kategorizacija obvezuje pružatelja usluge da održi zadani nivo usluge

**Kategorija smještajnih objekata** označavaju se odgovarajućim brojem zvjezdica.

U RH se ugostiteljski objekti iz skupine hoteli kategoriziraju različito ovisno o tome da li se radi o postojećim objektima ili o novoizgrađenim objektima.

Tako svi postojeći hoteli, aparthoteli, turističko naselje, turistički apartmani i pansioni mogu imati od 2 do 5 zvjezdica, a svi spomenuti novoizgrađeni objekti od 3 do 5 zvjezdica.

No, postoje i vrste hotela s posebnim standardom koji raspolažu s dodatnim sadržajima, opremom i uređajima i pružaju dodatne usluge. Vrste posebnih standarda su: za sastanke, poslovni, kongresni, klub, kasino, odmorišni, priobalni odmorišni, obiteljski, mali i prijateljski, za starije osobe, zdravlje i fitness, toplice, wellness, ronilački klub, motel, ski i hotel za osobe s invaliditetom.

S aspekta tržišta hoteli se razvrstavaju prema različitim kriterijima kao npr.

- vrsta sadržaja i usluga koje pružaju gostima (s punom uslugom, s ograničenom uslugom ili apartotel)
- vlasništvo (državni, institucionalni, privatni)
- cijene (razina kvalitete – luksuzni, visokokvalitetni, srednje cijene, srednje niže cijene, niske cijene)
- lokacija i mikrolokacija (gradski, primorski, planinski, seoski, uz zračnu luku, u središtu grada, u predgrađu, uz glavne prometnice, plažni)
- motiv dolaska gosta (poslovni, kongresni, odmorišni, obiteljski, wellness, kasino)
- veličina (mali do 75 soba, srednje veličine od 76 do 149 soba, veliki od 150 do 299 soba, vrlo veliki od 300 do 499 soba i mega hoteli sa više od 500 soba)
- razdoblje putovanja (cjelogodišnji, sezonski)
- način gradnje
- pripadnost hotelskom lancu i nekom hotelskom brendu itd.

Ugostiteljski objekti za prehranu i piće razvrstavaju se na sljedeće skupine:

1. restorani
2. barovi
3. objekti jednostavnih usluga
4. catering objekti

Za pojedine vrste ugostiteljskih objekata iz skupine "Hoteli", "Kampovi i druge vrste objekata za smještaj", "Restorani" i "Barovi" ministar može ustanoviti posebne standarde i oznake kvalitete pravilnikom.

Ugostitelj ne može obavljati ugostiteljsku djelatnost bez rješenja nadležnog ureda, odnosno Ministarstva, da objekt udovoljava svim propisanim uvjetima.

Zakon o ugostiteljstvu vrlo precizno propisuje **postupak utvrđivanja uvjeta za obavljanje ugostiteljske djelatnosti**

- nadležni ured, na zahtjev ugostitelja, utvrđuje jesu li ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu ugostiteljskih objekata koji se ne kategoriziraju te utvrđuje ispunjavanje uvjeta za posebni standard i dodjelu oznake kvalitete za ugostiteljske objekte iz skupine "Restorani" i "Barovi".

To se treba učiniti rješenjem u roku od 30 dana od dana uredno podnesenog zahtjeva.

Nešto je drugačija situacija kad su u pitanju ugostiteljski objekti iz skupine "Hoteli" – za koje Ministarstvo, na zahtjev ugostitelja, rješenjem utvrđuje ispunjavanje uvjeta za vrste kojih se kategorija označava zvjezdicama.

Isto je i za ugostiteljske objekte iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj" za vrste kampove koji se kategoriziraju.

Za iste treba Ministarstvo po službenoj dužnosti provoditi ponovnu kategorizaciju i ponovnu dodjelu oznake kvalitete, po sl. dužnosti svake tri godine.

Također Ministarstvo, na zahtjev ugostitelja, rješenjem utvrđuje **ispunjavanje uvjeta za posebni standard, odnosno dodjelu oznake kvalitete** za ugostiteljske objekte iz skupine "Hoteli" i "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj".

Sva se ta rješenja upisuju u Upisnik ugostiteljskih objekata koji se kategoriziraju, kojeg vodi resorno Ministarstvo.

Protiv spomenutih rješenja koja u 1. stupnju donosi Ministarstvo nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

Sva spomenuta rješenja predviđena Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti mogu se izdati ugostitelju uz određene uvjete:

1. da je registriran za obavljanje ugostiteljske djelatnosti
2. da ima pravo korištenja poslovnim prostorom ili objektom
3. da ugostiteljski objekt u kojem će se obavljati ta djelatnost ispunjava uvjete propisane za određenu vrstu, odnosno kategoriju ugostiteljskog objekta

4. da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane obavljanja ugostiteljske djelatnosti, dok ta mjera traje
5. da ispunjava i druge uvjete propisane Zakonom i propisima temeljenim na Zakonu
6. da građevina koja je, odnosno u kojoj je ugostiteljski objekt, ispunjava uvjete sukladno posebnim propisima bez kojih se ne može dobiti traženo rješenje za rad

Nakon svega potrebno je napomenuti da spomenuta rješenja prestaju važiti:

1. ako ugostitelj, u ugostiteljskom objektu na koji se rješenje odnosi, ne započne s radom u roku od 9 mjeseci od dana konačnosti rješenja
2. ako se utvrdi da je ugostitelj, odnosno ugostiteljski objekt prestao ispunjavati neki od propisanih uvjeta
3. odjavom obavljanja djelatnosti u ugostiteljskom objektu s danom podnošenja odjave nadležnom uredu ili Ministarstvu, odnosno po službenoj dužnosti ukoliko se utvrdi da je ugostitelj prestao s radom

O prestanku važenja tih rješenja nadležni ured, odnosno Ministarstvo donosi rješenje koje se upisuje u određeni Upisnik.

Budući da su "HOTELI" i "KAMPOVI I DRUGE VRSTE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA ZA SMJEŠTAJ" jedini ugostiteljski objekti koji između ostalog pružaju usluge smještaja potrebno je o njima još nešto objasniti:

#### **1. SITUACIJA U RH:**

- ugostiteljski smještajni kapaciteti u RH najviše pripadaju kućanstvima – privatnom smještaju i kampovima, a manje onom djelu kojim nazivamo hotelijerstvo koje se intenzivnije počelo razvijati 60-tih godina prošlog stoljeća
- s obzirom na organizacijsku strukturu i veličinu hotela, današnje je hrvatsko hotelsko tržište podijeljeno na dva osnovna segmenta:
  1. veliki hoteli s više od 150 soba i
  2. mali hoteli s manje od 40 soba

Prema smještajnom kapacitetu hotelijerstvo čini tek oko 12% ukupnog broja turističkih kreveta u RH prema podacima iz 2009. god. (Čavlek i suradnici, 2011).

Kvaliteta istih osrednja je, namijenjena masovnom, nediferenciranom tržištu.

Prema već spomenutom izvoru, zastupljenost međunarodnih hotelskih marki čini oko 17% ukupnih hotelskih kapaciteta. Danas u RH djeluje desetak globalnih i regionalnih hotelskih lanaca, smještenih uglavnom na jadranskoj obali i u Zagrebu, a njihova prisutnost pridonosi prepoznatljivosti turističke destinacije i diže razinu kvalitete same ponude.

Problem je i u tome što se veliki dio hotela nalazi u neprivatiziranim poduzećima koja zaostaju po razvoju proizvoda i investicijama, a time i po rezultatima.

Ne manji problem leži i u pretežito ulaganje u renoviranje hotelskih objekata devastiranih u Domovinskom ratu ili zbog nekih drugih čimbenika. Novčana sredstva koja se u njih ulažu preskromna su i nedostatna za *hotelske projekte* koji podrazumijevaju (ukoliko su veliki) kombiniranje hotelskih kapaciteta s vilama, apartmanima i ostalim sadržajima ili manje luksuzne hotelske projekte.

U RH djeluje Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske kojoj je zadatak štititi i promicati interese svojih članova.

## 2. SITUACIJA U SVIJETU

Svjetska hotelska industrija obuhvaća:

- organizacije koje se bave izgradnjom i razvojem hotela te posjeduju hotelske objekte
- organizacije koje upravljaju hotelima
- franžizne organizacije koje razvijaju hotelske lance, a ne posjeduju hotele niti njima upravljaju

Pojmovi koje je potrebno upamtiti:

**HOTELSKI LANAC** je sustav hotela udruženih nekim interesima, a može se smatrati i organizacijom koja konkurira hotelskoj industriji na različitim razinama, a sastoji se od više sličnih hotela po svojoj koncepciji.

**HOTELSKA GRUPACIJA ILI HOTELSKI KONZORCIJ** je marketinški savez uglavnom vlasnički neovisnih hotela udruženih radi unapređenja vlastite tržišne aktivnosti i dostupnosti budućim gostima

Iz do sada izloženog može se zaključiti da se u svjetskim okvirima hoteli neovisni po vlasništvu i upravljanju udružuju u različite vrste organizacija – za hotelski menadžment, franšizne organizacije, marketinški konzorciji i sl.

Danas su u hotelijerstvu uglavnom funkcije vlasništva i upravljanja:

- vlasnik hotela može biti fizička osoba, finansijska institucija ili druga pravna osoba
- organizacija za hotelski menadžment – upravlja hotelom u ime i za račun vlasnika temeljem ugovora o upravljanju hotelom

S obzirom na brendiranje hotela organizacije za hotelski menadžment se dijele na:

1. organizacije za menadžment prvog reda – pružaju usluge upravljanja i franšize
2. organizacije za menadžment drugoga reda – osiguravaju standard upravljanja bez hotelskog brenda (vlasnik se koristi hotelskom franšizom drugih hotelskih organizacija)

**UGOVOR O FRANŠIZI** je ugovor između hotelskog lanca i vlasnika hotela kojim hotelski lanac omogućava vlasniku korištenje imena i identiteta lanca (hotelskog brenda) te standardnih postupaka, tehničko-tehnoloških standarda, marketinga te središnjeg rezervacijskog sustava. Davatelj franšize nema vlasničkog ili finansijskog interesa, već dobiva franšiznu naknadu.

**HOTELSKI BREND** je naziv, simbol, pojам, dizajn ili njihova kombinacija kojom hotel identificira ili razlikuje od konkurenčije svoje proizvode ili usluge.

## ORGANIZACIJA I UPRAVLJANJE HOTELOM

Hijerarhijska struktura, dobra organizacijska shema, disciplina i odgovornost – uvjet su dobrog poslovanja hotela.

Dva momenta tome doprinose:

1. *poslovne jedinice – odjeli, prema grupama zadataka, što omogućava radnu specijalizaciju i razvijanje određenih vještina*
2. *načelo jedinstva naloga – potrebno je isto primijeniti za učinkovito funkcioniranje odjela, a podrazumijeva da svali radnik može imati samo jednog nalogodavca*

**GENERALNI DIREKTOR HOTELA – najodgovorniji za uspješno poslovanje kroz:**

- *odnose s investitorom*
- *upravljanje hotelom grupacije zaštićene marke*
- *razvijanje dobrih odnosa s lokalnom zajednicom*
- *vođenje upravljačkim timom hotela*
- *upravljanje hotelom*

**Za sve spomenute aktivnosti generalni direktor mora ovladati vještinama:**

- konceptualno promišljanje
- međuljudska komunikacija
- sposobnost administriranja
- tehničke sposobnosti

**Komunikacija generalnog direktora sa interesnim skupinama:**

- neposredno podređenim radnicima
- drugim hotelskim radnicima
- gostima
- vanjskim organizacijama
- ostalima u lokalnoj zajednici

Organizacijska shema drugačija je kod malih hotela i onih velikih.

Kod malih hotela vlasnik je ujedno i direktor hotela pa shodno tome obavlja i niz drugih poslova.

Kod velikih hotela odjeli se dijele na operativne (recepција, домаћinstvo, hrana i piće) i odjele podrške (marketing i prodaja, financije, nabava, održavanje, sigurnost i ljudski resursi, kontroling i upravljanje prihodom).

Mogu se dijeliti i na prihodovne (soba, hrana i piće, telefoni, najam prostora, fitness i rekreacija) i troškovne jedinice (marketing, održavanje, financije, nabava, ljudski resursi, sigurnost)

Uobičajeno je da generalni direktor u velikim hotelima ima svog pomoćnika koji je odgovoran za operativne odjele.

U nekim se hotelima odjel domaćinstva nalazi u odjelu recepcije, a glavna domaćica je odgovorna šefu recepcije, koji je izravno odgovoran generalnom direktoru hotela.

#### Odjel domaćinstva dijeli se na:

- praonicu rublja i kemijsku čistionicu
- smještaj
- javni prostor i
- dekoraciju

#### Odjel hrane i pića

- pod rukovodstvom je svog direktora odgovornog generalnom direktoru, a dijeli se na:
- pripremu hrane (kuhinja, slastičarnica, povrće i pranje posuđa – stewarding)
- posluživanje (restoran, pianobar, minibar – room service i kantina)

#### Odjeli podrške

- marketing i prodaja
- održavanje
- ljudski potencijali
- financije i kontroling
- nabava i direktor nabave
- sigurnost
- upravljanje prihodom
- upravljanje prihodom smještaja

### ***RESTORANI I OSTALI OBJEKTI PREHRANE I PIĆA***

Kao što je već bilo spomenuto – ugostiteljstvo osim smještaja obuhvaća i pružanje usluge hrane i pića. Ugostiteljski objekti koji se time bave razvrstavaju se na:

1. restorane
2. barove
3. objekte jednostavnih usluga
4. catering objekte

#### ***1. RESTORANI jesu:***

- *restoran*
- *gostionica*
- *zdravljak*
- *zalogajnica*
- *pečenjarnica*
- *pizzeria*
- *disko*
- *slastičarnica*
- *objekt brze prehrane*

#### ***2. BAROVI jesu:***

- *kavana*
- *noćni klub*
- *noćni bar*
- *discoklub*
- *caffe bar*
- *pivnica*
- *buffet*
- *krčma*
- *konoba*
- *klijet*

**3. OBJEKTI JEDNOSTAVNIH USLUGA jesu:**

- *objekti jednostavnih brzih usluga*
- *objekti jednostavnih usluga:*
  - *u kiosku*
  - *u nepokretnom vozilu*
  - *u šatoru*
  - *na klupi*
  - *na kolicima*

**4. CATERING OBJEKT je**

- *pripremnica obroka (catering)*

Obzirom na organizacijski ustroj danas se u svijetu ugostiteljski objekti u kojima se pruža usluga hrane i pića svrstavaju u dvije skupine:

1. velike organizacije
2. pojedinačni objekti

Uspjeh restorana u velikoj mjeri ovisi o lokaciji, njegovoj konцепцији, ugođaju i uređenju te nivou kvalitete ponuđene hrane i pića.

**PRATEĆE DJELATNOSTI I USLUGE**

iznimno su važne uz ugostiteljsku djelatnost, a u njih spadaju:

1. različiti sportski tereni i objekti
2. wellness i spa objekti
3. tematski i zabavni parkovi
4. kasina

Osim hotela kao ugostiteljskog objekta za smještaj, neophodno je objasniti važnost **KAMPOVA** kao također ugostiteljskih objekata.

Zakonska je definicija da se pod kampiranjem smatra boravak pod šatorom, u kamp–kućici, kamp–prikolici, pokretnoj kućici (mobile home), autodomu (kamper) i drugoj odgovarajućoj opremi za smještaj na otvorenom prostoru u kampovima iz skupine "Kampovi i ostali ugostiteljski objekti za smještaj".

Iznimno, za vrijeme održavanja sportskih, skaутskih, kulturno–umjetničkih i sličnih manifestacija, dozvoljeno je organizirati kampiranje izvan kampova na određenim prostorima, a što će odrediti jedinice lokalne samouprave i javne ustanove koje upravljaju određenim područjem.

## **UGOSTITELJSKE USLUGE U DOMAĆINSTVU**

- ranije spomenute, važan su segment ugostiteljske djelatnosti
- mogu ih pružati fizičke osobe koje nisu obrtnici ni trgovci pojedinci – iznajmljivači
  - državljeni RH
  - državljeni država članica Europske unije i Europskog ekonomskog prostora

**Ugostiteljske usluge u domaćinstvu** jesu:

- usluga smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor kojih je iznajmljivač vlasnik, do najviše 8 soba, odnosno 16 kreveta ( u koji broj se ne ubrajaju pomoćni kreveti)
- usluga smještaja u kampu na zemljištu u vlasništvu iznajmljivača, s najviše 7 smještajnih jedinica, odnosno 25 gostiju istodobno, u koje se ne ubrajaju djeca do 12 godina
- usluga doručka, polupansiona ili pansiona gostima kojima iznajmljivač pruža usluge smještaja u sobi, apartmanu i kući za odmor

**MINIMALNI UVJETI ZA VRSTU I UVJETI ZA KATEGORIJU** pružanja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu

- ministar ih pravilnikom propisuje
- nadležni ured ih utvrđuje
- posebno je istaknuto da iznajmljivač mora ispunjavati zdravstvene uvjete sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti i sukladno posebnim propisima

### **DUŽNOSTI IZNAJMLJIVAČA:**

- vidno istaknuti na ulazu u objekt ili u neposrednoj blizini, natpis s oznakom vrste i kategorije objekta, utvrđen rješenjem nadležnog ureda
- istaknuti u svakom objektu naznaku vrste i kategorije objekta, cijene usluga koje nudi, informaciju o plaćanju boravišne pristoje te se pridržavati istaknutih cijena
- utvrditi normative namirnica, pića i napitaka za pojedino jelo, piće i napitak, ako takve usluge pruža, a zatim ih stvarno i pružati kako su propisane
- izdati gostu račun s naznačenom vrstom, količinom i cijenom, odobrenim popustom, pruženih usluga za svaku pruženu uslugu
- voditi popis gostiju na propisani način

### **RJEŠENJE ZA RAD**

- za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u domaćinstvu mora zatražiti iznajmljivač uz dokaz da je:
  1. vlasnik objekta ili zemljišta za kamp
  2. da je poslovno sposoban
  3. da ispunjava zdravstvene uvjete
  4. da objekt ispunjava minimalne propisane uvjete i uvjete za kategoriju
  5. da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena mjera sigurnosti ili zaštitna mjera zabrane rada
  6. da građevina u kojoj se ta djelatnost obavlja udovoljava propisanim uvjetima

Nadležni ured u roku od 30 dana izdaje rješenje od dana uredno podnesenog zahtjeva i to samo jednom bračnom drugu ili jednom od članova obitelji koji žive u zajedničkom domaćinstvu.

### **RJEŠENJE O ODOBRENJU SADRŽI:**

1. ime i prezime, datum rođenja, prebivalište i adresu stanovanja iznajmljivača, te OIB
2. mjesto, ulicu i broj objekta u kojem se usluga pruža
3. vrstu ugostiteljske usluge i broj gostiju kojima se usluga može pružiti
4. vrstu i kategoriju objekta u kojem se usluga pruža

To se rješenje upisuje u Upisnik o obavljanju ugostiteljskih usluga u domaćinstvu koji se vodi u nadležnom uredu.

### **PRESTANAK VAŽENJA RJEŠENJA**

1. smrću iznajmljivača
2. odjavom iznajmljivača
3. ako iznajmljivač ne započne pružati usluge u roku od godine dana od dana konačnosti rješenja
4. ako se utvrdi da je iznajmljivač ili objekt u kojem se usluga pruža prestao ispunjavati tražene uvjete ili to utvrdi nadležna inspekcija

O prestanku rada donosi se i upisuje u određeni Upisnik rješenje od nadležnog ureda, dostavlja se nadležnoj Poreznoj upravi, ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata, nadležnoj sanitarnoj inspekciji i Državnom zavodu za statistiku.

### **UGOSTITELJSKE SLUGE U SELJAČKOM DOMAĆINSTVU**

- po Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti to je obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo upisano u Upisnik

U tom se domaćinstvu mogu pružati ove usluge:

1. pripremanje i usluživanje toplih i hladnih jela te pića i napitaka iz pretežito vlastite proizvodnje za najviše 80 gostiju istodobno
2. usluživanje (kušanje) mošta, vina, voćnih vina, drugih proizvoda od vina i voćnih vina, jakih alkoholnih i alkoholnih pića te domaćih narezaka iz vlastite proizvodnje u uređenom dijelu stambenog ili gospodarskog objekta u zatvorenom, natkrivenom ili na otvorenom prostoru za najviše 80 gostiju istodobno
3. usluge smještaja u sobi, apartmanu, ruralnoj kući za odmor do najviše 10 soba, odnosno 20 gostiju istodobno i usluge smještaja u kampu s najviše 20 smještajnih jedinica, tj. do 60 gostiju istodobno uz mogućnost korištenja usluge prehrane, točenja pića i napitaka koji trebaju biti uobičajeni za kraj u kojem se nalazi to domaćinstvo

4. na tom se seljačkom domaćinstvu mogu pružati i usluge u turizmu sukladno propisima
5. za pružanje usluga u seljačkom domaćinstvu objekti u kojima se iste pružaju moraju udovoljavati minimalnim uvjetima za vrstu i uvjetima za kategoriju, a što propisuje resorni ministar pravilnikom uz suglasnost ministra nadležnog za poljoprivredu

## RJEŠENJE ZA RAD

- izdaje se na zahtjev nositelja (državljanina RH ili državljanin države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru) ili člana obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva, uz uvjete:
  1. da je poljoprivredno gospodarstvo upisano u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava
  2. da ima pravo korištenja objekta i zemljišta na kojem će to obavljati
  3. da članovi poljoprivrednog gospodarstva udovoljavaju zdravstvene uvjete koji su propisani
  4. da objekt u kojem će se pružati te usluge ispunjava minimalne uvjete i uvjete za kategoriju
  5. da objekt – građevina u kojem će se te usluge obavljati udovoljavaju uvjetima propisanima posebnim propisima

Nadležni ured treba donijeti to rješenje u roku 30 dana od uredno podnesenog zahtjeva, a zatim se rješenje treba upisati u Upisnik o pružanju ugostiteljskih usluga u seljačkom domaćinstvu koji vodi nadležni ured.

## NADZOR

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti propisuje nekoliko različitih nivoa i vrsta kontrole i nadzora glede obavljanja ugostiteljske djelatnosti.

- upravni nadzor
- inspekcijski nadzor
- nadzor policijskih službenika

Upravni nadzor obavlja resorno Ministarstvo.

Inspeksijski nadzor – glede provedbe Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti i propisa donjetih na osnovi tog Zakona provode nadležni gospodarski inspektor i drugi inspektor, sukladno posebnim propisima. Oni će usmenim rješenjem u zapisnik, do otklanjanja utvrđenih nedostataka, a najkraće na rok od 30 dana od dana izricanja usmenog rješenja, zabraniti pravnoj ili fizičkoj osobi daljnje obavljanje ugostiteljske djelatnosti. To će biti ukoliko:

1. se ugostiteljska djelatnost obavlja bez upisa u propisani registar, odnosno upisnik, ili bez odobrenja
2. ili bez rješenja kojim je utvrđeno da prostor, uređaji i oprema udovoljavaju propisanim uvjetima

Posebna je situacija kad pravna ili fizička osoba nad kojom se provodi inspekcijski nadzor nije nazočna tom nadzoru, no tada se zabrana obavljanja sporne djelatnosti izriče u nazočnosti zatečenih osoba.

Postupak izricanja usmenog rješenja izvršava se pečaćenjem prostorija, postrojenja, uređaja i druge opreme za rad kojom se obavlja ugostiteljska djelatnost, a najkasnije u roku od 24 sata od izricanja usmenog rješenja neovisno od nazočnosti spomenutih osoba.

Mjera zabrane obavljanja ugostiteljske djelatnosti neće se izvršiti, odnosno ono što je bilo zapečaćeno biti će otpečaćeno i prije isteka roka od 30 dana ukoliko se nadležnom inspektoru dokaže da se svi nedostaci otklonjeni, ali i dokaz o izvršenoj uplati 30.000,00 kn, a za objekte u kojima se pružaju usluge smještaja dokaz o uplati 2.000,00 kn za svaki objekt, odnosno smještajnu jedinicu u objektu, a najviše do 100.000,00 kn ukupno, u korist državnog proračuna.

U ovom slučaju će gospodarski inspektor obustaviti upravni postupak, a izvršene radnje poništiti.

Česti slučaj kršenja odredbi Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti odnosi se na nepoštivanje propisanog radnog vremena – u takvim situacijama gospodarski inspektor donosi usmeno rješenje, odmah ga izriče ugostitelju ili njegovom zaposleniku, a zabrane obavljanja ugostiteljske djelatnosti iznosi 30 dana od dana usmeno izrečenog rješenja. Slijedi

pečaćenje prostorija, postrojenja, uređaja i druge opreme potrebne za obavljanje ugostiteljske djelatnosti i to u roku opet od 24 sata od izricanja usmenog rješenja, do kada je ugostitelj ili osoba zatečena kod inspekcijske dužnosti iznijeti pokvarljive namirnice odnosno spriječiti nastanak ikakve štete.

Kao i u prethodnoj situaciji i sada u slučaju nepoštivanja propisanog radnog vremena, usmeno rješenje se neće izvršiti, odnosno zapečaćeno će biti otpečaćeno prije propisanog roka ukoliko ugostitelj inspektoru dokaže da je izvršio uplatu novčanog iznosa od 30.000,00 kn u korist državnog proračuna, upravni se postupak tada obustavlja, a izvršene se radnje poništavaju.

Problemi tj. određeni nedostaci mogu postojati i u vezi s ugostiteljskim objektom ili objektom u kojem se pružaju te usluge. U tom slučaju također može gospodarski inspektor narediti otklanjanje tih nedostataka i nepravilnosti kao i rok za obavljanje istog, istekom kojeg se obavljanje ugostiteljske djelatnosti neće dopustiti sve do nedostaci odnosno nepravilnosti ne budu uklonjeni.

Vezano uz kampove i kampiranja, ukoliko gospodarski inspektor prilikom inspekcijskog nadzora utvrdi da osoba kampira na privatnom zemljištu, a ne na prostoru "Kampova i drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj", usmenim rješenjem u zapisnik će vlasniku kamp-kućice, kamp-prikolice i druge kamp-opreme zabraniti na rok od 60 dana kampiranje – pečaćenjem tih objekata.

Zakonodavac se također potudio propisati niz kaznenih odredbi u slučaju kršenja odredbi Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti.

Predviđena kršenja pretežno se odnose na pružanje usluga za koje osoba nije rješenjem ovlaštena pružati, za nepropisno isticanje natpisa s oznakom vrste ugostiteljskog objekta ili obavijesti o radnom vremenu. Neutvrđivanje ili nepravilno isticanje kućnog reda, normativa o utrošku namirnica za piće i jelo, cjenika usluga koje se nude ili cijene boravišne pristojbe.

Neizdavanje gostu njegovog računa, nepoštivanje radnog vremena, ne sprječavanje iznošenja pića i napitaka izvan objekta, ne vođenja knjiga gostiju u ugostiteljskim objektima

namijenjenim smještaju i neosiguravanju istih od posljedica nesretnog slučaja, ne vođenja knjige žalbi – sve su to radnje ili propusti koji za sobom povlače primjenu određenih kaznenih odredbi.

(vidi Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, čl. 44. do čl. 51.)

U sklopu iznijetih sadržaja vezanih uz problematiku intervencija države u turizmu te izvora prava u turizmu; svega rečenog u vezi turističkih zajednica, ugostiteljske djelatnosti i uvjeta potrebnih za obavljanje djelatnosti u turizmu (koristeći se obiljem izvrsnih informacija iz udžbenika "Turizam ekonomski osnove i organizacijski sustav" autora: Nevenke Čavlek, Mate Bartolucia, Darka Brebežca, Olivera Kesara i suradnika, izdanog od Školske knjige u Zagrebu, 2011. godine), te zakonskih tekstova; neophodno je spomenuti problem javne turističke infrastrukture.

Sve do sad spomenute aktivnosti u području turizma i ugostiteljstva nesporno su vezane uz javnu turističku infrastrukturu. Stoga o istoj nekoliko podataka iz Pravilnika o javnoj turističkoj infrastrukturi (NN, broj 131/09).

Prvo pitanje koje se postavlja:

- što je javna turistička infrastruktura?

To je javna infrastruktura koja na području turističke destinacije izravno ili neizravno utječe na razvoj turizma i turističke ponude.

U nju spadaju:

- garaže i parkirališta s organiziranom naplatom
- kongresni centri
- dvorane (športske, koncertne, kino)
- klizališta
- ski podrška (ski-lift, žičara, vučnice, topovi)
- igrališta (tenisko, nogometno, košarkaško, mini-golf, dječje)
- zabavni parkovi
- kupališta (unutarnji i vanjski bazeni) i prirodna kupališta (plaže uz obalu, mora, jezera i rijeke)
- kupališna podrška

- šetnice uz rijeke ili jezera, kroz šumu; šetnice uz more
- biciklističke, jahačke, planinarske, vinske, maslinarske i sl. staze
- izletišta
- športsko–rekreacijski centri

Zakonski je uvjet da spomenutu infrastrukturu, koja predstavlja javno dobro, ustupa jedinica lokalne, odnosno regionalne ili područne samouprave turističkoj zajednici na upravljanje bez naknade temeljem međusobnog ugovaranja, sukladno odredbama propisa koji regulira obvezne odnose.

Osobitost je spomenutog Pravilnika da na prijedlog jedinice lokalne odnosno područne ili regionalne samouprave i turističke zajednice Ministarstvo turizma može dati suglasnost za upravljanje infrastrukturom koja nije obuhvaćena spomenutim pravilnikom. (Čavlek i suradnici, 2011.; Posebne uzance u ugostiteljstvu, 1995.; Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 85/15; Pravilnik o javnoj turističkoj infrastrukturi, NN 131/09)

## 6. UGOVORI U TURIZMU

### Uvodne napomene

U turizmu kao samostalnoj gospodarskoj djelatnosti najčešće se kao subjekti pojavljuju oni gospodarski subjekti ali i fizičke osobe koje se tom djelatnošću bave bilo kao svojom glavnom bilo kao dopunskom djelatnošću.

Naše zakonodavstvo obuhvaća stoga poslove koji se smatraju:

- a) turističkom djelatnošću
- b) ugostiteljskom djelatnošću

O jednoj i drugoj do sada je već bilo govora, no s povećanjem potreba turista povećava se broj i vrsta usluga koje se mogu uvrstiti u spomenute djelatnosti.

Vezano uz to potrebno je istaknuti ulogu **posrednika** koji se pojavljuju između turista i davatelja usluga.

Pravni oblici u kojima se pojavljuju subjekti koji obavljaju turističku djelatnost jesu:

- a) trgovačka društva
- b) trgovci pojedinci
- c) obrtnici i
- d) građani

Osim navedenih, pružanjem turističkih usluga bave se subjekti u području:

- prometa
- trgovine
- osiguranja
- bankarstva
- kulture
- zabave
- domaće radinosti, itd

U obavljanju poslova vezanih uz turističku i ugostiteljsku djelatnost danas su sve više zastupljeni:

- agenti
- posrednici
- zastupnici
- organizatori
- 

Oni poslove sklapaju u ime i za račun putnika ili u svoje ime i za račun putnika, ali i samo obavljaju turističke usluge u svoje ime i za svoj račun što se sve temelji na obveznopravnim ugovorima.

Zakonodavac samo djelomično uređuje međusobne odnose u pružanju turističkih usluga tj. ugovore u turizmu stoga se poslovni svijet snalazi različitim:

- uzancama
- poslovnim običajima
- općim uvjetima
- standardnim i adhezijskim ugovorima i tako poštujući poslovnu etiku izgrađuje autonomno pravo u kojem su se razvili pojedini tipizirani ugovori.

**TURISTIČKI UGOVORI** su takvi pravni poslovi kojima se uređuju međusobni odnosi u pružanju turističkih usluga.

Te pravne odnose možemo razvrstati u četiri temeljne skupine kako je to navedeno u udžbeniku "Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu" autora Vilima Gorenca i Vjekoslava Šmida (Školska knjiga, Zagreb, 1999.).

**1. Odnose između davatelja turističkih usluga i izravnih korisnika, a to su:**

- izravni ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o uslugama prehrane i točenja pića
- ugovor o ugostiteljskoj ostavi
- ugovor o uslugama kampiranja
- ugovor o smještaju u turističkim apartmanima

**2. Odnose između putničkih agencija i izravnih korisnika usluge, a to su:**

- ugovor o organiziranju putovanja
- posrednički ugovor o putovanju

**3. Odnose između davatelja usluga (hotela, kampa, restauracije) i putničke agencije, a to su:**

- agencijski ugovor o hotelskim uslugama
- ugovor o angažiranju ugostiteljskih kapaciteta (ugovor o allotmanu)
- ugovor o zakupu (najmu) ugostiteljskog objekta
- ugovor o zastupanju između hotelskog zastupnika i hotelijera

Ove ugovore naziva se još ugovorima u užem smislu, jer se svi odnose na USLUGU.

**4. Osim spomenutih postoje i posebni ugovori koji su jako vezani uz pružanje turističkih usluga, a to su:**

- Ugovor o prijevozu osoba
- Ugovor o osiguranju
- Ugovor o franšizingu
- Timesharing – ugovor o davanju turist. objekta na vremensku uporabu

Nekim atipičnim ugovorima turističko gospodarstvo također ostvaruje svoju osnovnu djelatnost, to su: ugovor o kupnji robe s trgovačkom organizacijom, ugovor o najmu broda s brodarskom organizacijom, ugovor o leasingu neke opreme s leasing organizacijom i dr.

Takvim ugovorima stvaraju se preduvjeti za sklapanje turističkih ugovora u užem smislu.

Nezaobilazno je spomenuti važnost **UZANCI U UGOSTITELJSTVU**.

Njima su sistematizirani poslovni običaji za ugovore o kojima će biti govora u dalnjem tekstu.

Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, glede njihove primjene, pravi se razlika:

1. Kada su oba subjekta ugovora o ugostiteljskim uslugama subjekti trgovačkog prava, pa se na njihov ugovor primjenjuju uzance ako ih ugovorne strane nisu ugovorom isključile. Njihove se primjena pretpostavlja.
2. Kada nisu oba ili nije samo jedan subjekt ugovora o ugostiteljskim uslugama subjekt trgovačkog prava, uzance se ne pretpostavljaju većih se treba ugovoriti.

## 6.1. UGOVORI IZMEĐU DAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA I IZRavnog KORISNIKA

### 6.1.1. IZRavni ugovor o hotelskim uslugama

- Obvezuje se davatelj usluge (ugostitelj) da će pružiti gostu privremeni smještaj i dopunske (akcesorne) ugostiteljske usluge, brinuti se o njegovoj osobi i imovini, a gost se obvezuje da će za to platiti naknadu.

Ugovorne strane ovog ugovora su:

1. gost (svaka fizička osoba koja je sama zaključila taj ugovor ili je to za nju učinila neka druga osoba)
2. ugostitelj (hotel, hotelsko naselje, apart–hotel, apartmansko naselje, motel.....)

Uvjet za zaključenje ugovora je sporazum ugovornih strana o bitnim elementima ugovora, a to su:

- smještaj
- cijena
- trajanje

**Smještaj** – predmet je obveze ugostitelja, može biti različit, pojaviti se u obliku uporabe sobe s doručkom ili bez njega, u sastavu složenije usluge pansiona ili polupansiona itd.

**Cijena** – novčana je naknada koju gost duguje ugostitelju za pružene usluge. Utvrđuje se sporazumno u trenutku zaključenje ugovora ili ako nije posebno ugovorena, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u objektu u trenutku kad je gost započeo korištenje usluge

**Trajanje** – na neodređeno vrijeme ako strane nisu ugovorile vrijeme trajanja. Smatra se da je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme u stvari zaključen po načelu “dan–po–dan” dok ga jedna od ugovornih stran ne otkaže.

## **SKLAPANJE UGOVORA**

Ugovor se smatra sklopljenim kad gost i ugostitelj postignu sporazum o bitnim elementima ugovora. Ugovor se može sklapati između nazočnih i nenažočnih ugovornih strana.

### **SKLAPANJE UGOVORA IZMEĐU NAZOČNIH OSOBA:**

- ugovor je sklopljen kad ugostitelj prihvati postavljeni zahtjev gosta.
- ugostitelji često određuju “kućni red” kao opće uvjete svog poslovanja – pružanje ugostiteljskih usluga i njihovu cijenu. Oni postaju sastavni dio ugovora.

Zato će biti dovoljno da se ugovorne strane usuglase o smještaju, a ostali elementi ugovora (cijena, vrijeme trajanje, uvjeti korištenja usluga, akcesorne usluge) određeni su kućnim redom i cjenikom hotela.

### **SKLAPANJE UGOVORA IZMEĐU NENAŽOČNIH OSOBA**

- česta pojava danas
- gosta šalje ugostitelju – hotelijeru “zahtjev za rezervaciju” koji sadrži bitne elemente ugovora o hotelskim uslugama uz posebnu naznaku:
  1. usluge smještaja koja mora biti određena (jednokrevetna soba, npr.)
  2. početku korištenja usluga
  3. dužine vremena korištenja usluga
  4. točne adrese gosta

Odgovor hotelijera je “potvrda rezervacije”.

“Zahtjev za rezervaciju” i “potvrdu rezervacije” gost i ugostitelj priopćavaju:

- pismom
- telefonom
- telegramom putem računala e-mail poštom i dr.

Ugovor može biti sklopljen i u pismenom obliku – radi veće pravne sigurnosti ugostitelj može tražiti da mu telefonski postavljen zahtjev za rezervaciju potvrdi na jedan od opisanih načina, a zatim slijedi pismena potvrda rezervacije od hotela.

Ovakva komunikacija između gosta i ugostitelja još uvijek ne pruža ugostitelju sigurnost da će gost ispuniti svoj dio ugovorne obveze, a naročiti da će mu nadoknaditi eventualno prouzročenu štetu, zbog toga može ugostitelj gostu uvjetovati sklapanje ugovora unaprijed plaćanjem određenog iznosa – avansa ili predujma ili akontacije (po uzancama).

U pravno-tehničkom smislu, avans nije sredstvo za osiguranje ispunjenja ugovora; po mišljenju autora udžbenika "Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu" – cilj svote koju gost daje unaprijed, jest pokriće eventualne štete, a tek zatim osiguranja izvršenja ugovornih obveza gosta. Zato bi se taj iznos trebao nazivati jamstvenim ili garantnim pologom. Prilikom sklapanja predmetnog ugovora moguće su još neugodne situacije zbog kojih može hotelijer odbiti sklapanje ugovora – ako se radi o gostu koji nije u mogućnosti platiti uslugu ili je to vidljivo iz njegovog ponašanja.

Rasna, vjerska, nacionalna ili etnička pripadnost ne smiju biti razlogom nezaključivanja ugovora – to bi povlačilo administrativnu odgovornost ugostitelja.

Bez obzira u kojem je obliku ugovor sklopljen – on je načelno konsenzualan i neformalan, a zatim slijede radnje kao što su:

- upis gosta u knjigu gostiju
- popunjavanje raznih prijava
- predaja isprava za identifikaciju

## PRAVA I OBVEZE SUUGOVARATELJA

### OBVEZE UGOSTITELJA

1. pružiti gostu smještaj
2. pružiti gostu akcesorne usluge
3. brinuti se o osobi gosta
4. brinuti se o stvarima gosta

### 1. OBVEZA PRUŽANJA SMJEŠTAJA

- pruži na raspolaganje gostu prostorije za smještaj u ugovorenou vrijeme (najkasnije do 14 sati na dan ugovora)
- prostor mora pripremljen i očišćen i kao takav treba se održavati tijekom trajanja ugovora (u slučaju nedostataka gost može tražiti smanjenje cijene ili drugi smještaj, uklanjanje nedostataka ili raskid ugovora); u slučaju da je soba bila specificirana ugostitelj mora gostu predati upravu tu sobu u suprotnom mu mora nadoknaditi štetu.

Davanjem sobe drugom gostu ugostitelj je obveznik tzv. obične štete.

To znači da snosi za gosta troškove transfera do drugog hotela, ali mu mora omogućiti i povratak ako to gost hoće.

Prvi kontakt gosta u hotelu je sa recepcionarom kod kojeg dobiva ključeve i ujedno mu se stavljuju na raspolaganje svi uređaji u ugostiteljskom objektu.

### 2. OBVEZA PRUŽANJA AKCESORNIH USLUGA

Ugostitelj uvijek mora biti spremam pružati gostu različite usluge, a vrsta i broj tih usluga varira prema vrsti i kategoriji ugostiteljskog objekta i sadržaja ugovora.

Akcesorne usluge imaju svoj pravni izvor u poslovnim običajima nastalim u ugostiteljstvu, u kućnom redu ugostitelja i u Posebnim uzanca u ugostiteljstvu.

- neke su akcesorne usluge uobičajene – “pripadne smještaju” (davanje sapuna, vode, grijanja itd.), a druge su odraz novijeg vremena (upotreba telefona, televizora, interneta, bazena, športskih terena itd.).

Postoje dnevne i noćne službe – recepcionari, portiri, poslužitelji u dizalu – koji svojim aktivnostima spadaju u spomenute akcesorne usluge.

Radi kvalitetnog korištenja svih ugostiteljskih usluga, ugostitelj je dužan održavati prostorije u stanju udobnosti i uobičajene upotrebe – tu spadaju i gostoljubivost, susretljivost, pomoć i informiranost.

U akcesorne usluge spadaju i briga o nađenim i izgubljenim stvarima gosta, o njegovoj prispjeloj pošti za vrijeme njegovog boravka i nakon njegovog odlaska. Ove usluge učiniti će boravak gosta u cijelosti uspјelim i potpunim.

### **3. OBVEZA VOĐENJA BRIGE O OSOBI GOSTA**

- sastoji se u zaštiti fizičkog i psihičkog integriteta
- novija hrvatska sudska praksa zasniva odgovornost ugostitelja na pretpostavljenoj krivnji, ali ako je povreda prouzročena stvarima koje se smatraju opasnima, ili nepotpunim pružanjem usluga prehrane i pića, ugostitelj će odgovarati objektivno.

U slučaju bolesti gostu treba pružiti liječničku pomoć o njegovom trošku, udaljiti ga iz objekta u slučaju zarazne bolesti, ali dalje brinuti za njega. U slučaju smrti obavijestiti njegovu rodbinu i mjerodavna tijela, a posebna komisija mora popisati njegovu imovinu.

### **4. OBVEZA VOĐENJA BRIGE O STVARIMA GOSTA**

Zakon o obveznim odnosima postavio je institut ugostiteljske ostave – kojom je utvrđena ugostiteljska briga za stvari gosta.

Po istome ugostitelj odgovara objektivno za nestanak ili oštećenje stvari donesene u objekt, ali je ta odgovornost ograničena do maksimalne fiksne svote.

Postavlja se pitanje koji dio objekta je pri tom relevantan. Stajalište je da postoji ista odgovornost ugostitelja i kad su stvari unijete u pokrajnje i sporedne prostorije i u glavni smještajni objekt.

Specifične su odredbe različitih zakonskih tekstova glede automobila. Po nekima se prema autu treba odnositi kao prema donesenim stvarima gosta, a po drugima nije pretpostavljena odgovornost ugostitelja za auto. Ovakav je stav i našeg Zakona o obveznim odnosima, no smatra se da je automobil u garaži ili na čuvanom parkiralištu – stvar predana na čuvanje, za koju ugostitelj za slučaj krađe ili oštećenja odgovara neograničeno, što je drugačija situacija od “donesene” stvari gosta.

Za štetu nanijetu stvarima koje je gost predao ugostitelju na čuvanje, isti odgovara kvantitativno neograničeno i na osnovi pretpostavljene krivnje. Za preuzete stvari ugostitelj je dužan izdati potvrdu da ih je primio, a temeljem iste će stvari vratiti gostu. Ugostitelj nije dužan preuzeti stvari na čuvanje ukoliko u svom objektu ne može osigurati dovoljno sigurno čuvanje istih.

## OBVEZE GOSTA

1. obveza korištenja prostorija za smještaj i akcesornih usluga u skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama
2. obveza plaćanja cijene

### **1. OBVEZA KORIŠTENJA PROSTORIJA ZA SMJEŠTAJ I AKCESORNIH USLUGA U SKLADU S KUĆNIM REDOM, POSLOVNIM OBIČAJIMA I UZANCAMA**

- ponašati se kao “dobar gost”. Znači ne remetiti red i mir drugim gostima, jer će inače morati ugostitelju nadoknaditi štetu, a može doći i do raskida ugovora
- ponašati se kao “dobar domaćin” tj. ne dovoditi u svoj smještajni prostor druge osobe niti išta u tom prostoru mijenjati ili ga koristiti za išta drugo osim ta svoj smještaj
- mora čuvati inventar u sobi, odgovarati će za namjerno izazvanu štetu (ne smije unositi lako zapaljive i eksplozivne materijale, materijale s neugodnim mirisom,

životinje, osim smjestiti ih u posebne prostorije za njih te taj smještaj gostu naplatiti.  
Ne smije dozvoliti gostu uvođenje životinja u zajedničke prostorije.

## 2. OBVEZA PLAĆANJA CIJENE

- cijena može biti izričito ugovorena
- ili ugostitelj naplaćuje cijenu iz cjenika u što su uračunate usluge upotrebe bazena u objektu, plaže i dječjih igrališta
- posebno se naplaćuju upotrebe telefona, teleprintera, telefaksa i sl., boravišna taksa i premija osiguranja
- za smještaj jednog gosta po njegovoj želji u dvokrevetnoj sobi, gost plaća višu cijenu no ne veću od 75% cijene dvokrevetne sobe
- ako je ugovorena jednokrevetna soba, a ugostitelj smješta gosta u dvokrevetnu ili trokrevetnu sobu, gost plaća jednokrevetnu sobu
- sobu koju je gost platio za vrijeme svoje privremene odsutnosti, ugostitelj ne može izdati drugome gostu, jer ako na to pristane ne mora platiti naknadu za sobu
- kad ugovara pansion cijena se računa od prvog obroka kojim je gost poslužen, onima kojima nije poslužen, poslužiti će se prema njegovoj želji na dan odlaska, u slučaju neiskorištavanja istih, cijena čitave usluge neće zato biti umanjena
- cijena pansiona ili polupansiona koja ne mora uvijek biti manja od pojedinačne cijene, podrazumijeva da je gost koristi najmanje tri dana, u suprotnom se povećava za 20%
- ukoliko koji od obroka kod pansiona ili polupansiona gost na vrijeme otkaže, isti mu se neće uračunati u cijenu
- kad su u pitanju djeca za onu do 2 godine koja dijele krevet s roditeljima ili pratiocem – usluga se ne naplaćuje; za onu od 2–7 godina koja dijele krevet cijena se smanjuje za 70%; a za onu do 7 godina koja spavaju na pomoćnom ležaju, usluga smještaja smanjuje se za 30%
- pojedinim gostima – hodočasnicima, sportašima, učenicima – ugostitelj može cijenu umanjiti
- cijena se naplaćuje odmah po izvršenoj usluzi

- ukoliko gost to ne poštuje ili ne podmiri stvorenu štetu, ugostitelj može namirenje tražiti iz imovine gosta (prodajom iste uz obvezu da gosta o tome obavijesti) i to one pokretne, ne i njegove osobne dokumente. Mora sve vratiti kad dug bude podmiren ili kad netko treći izvrši podmirenje obveze gosta ili ostavi nešto u zalog za dug.

## **PRESTANAK UGOVORA**

- sporazumom stranka
- poništenjem
- smrću ugovornika
- raskidom

Ugovor o hotelskim uslugama koji je sklopljen na neodređeno vrijeme može prestati svakog dana čim ugostitelj ili gost priopće jedan drugom do 12 sati otkaz ugovora.

Isti takav sklopljen na određeno vrijeme prestaje istekom roka, no gost može i ranije ali unutar propisanih rokova odlučiti da odlazi.

Specifična je situacija vezana uz ugovor zaključen na temelju rezervacije kad ugostitelj ne može otkazati takav ugovor. Sobi mora čuvati do 18 sati, a tek nakon toga (ako se gost ne pojavi) može je izdati drugoj osobi.

## **RASKID UGOVORA:**

1. ugostitelj može tražiti raskid kad gost remeti kućni red i mir, uz obveznu naknadu štete
2. ugostitelj to isto može učiniti gostu koji ne plati svoj dug nakon 7 dana boravka
3. gostu koji je obolio od zarazne bolesti.

Gost može također raskinuti ugovor uz zahtjev za naknadu štete u slučaju da se ugostitelj ne pridržava svojih obveza.

### **ODUSTANAK OD UGOVORA**

- u posebnim situacijama – smrt, bolest, tragedije većih razmjera, gubitak posla, razlozi su zbog kojih će gost odustati od ugovora no mora bez odlaganja o istima obavijestiti ugostitelja, u suprotnom ugostitelju mora nadoknaditi štetu

Nakon prestanka ugovora gost mora napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom ili do 12 sati ako kućni red o tome ne kazuje ništa. Svako zadržavanje nakon tog vremena mora biti plaćeno.

### **6.1.2. UGOVOR O USLUGAMA PREHRANE I TOČENJA I PIĆA**

- važnost restauracija.....
- finansijski aspekti
- zaposlenost

#### **OČEKIVANJA GOSTA – općenito**

- kvalitetno pripremljena hrana , pića i napitci
- čisti sanitarni prostori
- ugodnost i čistoća svih prostora
- upotreba telefona i dr.
- zaštita osoba u stvari
- akcesorne usluge – parkirališta, bazeni, športski tereni
- umjetnički programi

Ovaj ugovor o uslugama prehrane i točenja pića ima elemente:

- ugovora o prodaji (pružanje pripremljenog jela i pića)
- ugovora o djelu (usluživanje gosta)
- ugovora o zakupu (upotreba prostora....)
- ugovora o ostavi (čuvanje donjetih i predanih stvari)

No, gost ne želi pojedinačno ostvarenje spomenutih usluga prikazanih kroz pojedinu vrstu ugovora, već traži cjelinu istih. Zbog toga se Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića prikazuje kao atipičan neimenovani ugovor, a sa bitnim elementima spomenutih imenovanih ugovora, spada u grupu mješovitih ugovora.

## SKLAPANJE UGOVORA

- **među nazočnim gostima:**
  - kad je primljena osobna narudžba (ponuda) gosta sa naznakama:
    1. vrste usluge (kompletan obrok ili pojedino jelo,
    2. opseg usluge (broj korisnika)
    3. količina (određena brojem osoba i vrstom usluga)
    4. cijena (iz jelovnika ugostiteljskog objekta)
    5. vrijeme uporabe (uobičajeno vrijeme potrebno za konzumaciju nakon što je izvršena posluga)
- **među nenazočnim gostima**
  - kad naručitelj usluga (gost – fizička ili pravna osoba) upućuje ugostitelju zahtjev za rezervaciju usluga koji treba sadržavati:
    1. naznaku o vrsti usluge (označuje kompletan obrok s nabrojenim jelima i pićima, ili pojedina jela, piće ili napitak)
    2. i 3. opseg i količina (ovisi o broju gostiju i sadržaja usluge)
    4. cijena (plod prethodnih pregovora), inače podrazumijeva se cijena iz jelovnika

Rezervacija se može učiniti:

1. brzojavom
2. e-poštom
3. telefaksom
4. preporučenim pismom

Ugovor je zaključen kad gost primi ugostiteljev prihvat rezervacije (pismeni).

Rezervacija stola ili mjesta:

- do određenog ugovorenog vremena
- istekom kojeg ga može ustupiti drugom gostu
- iz naplaćene konzumacije može si naplatiti pretrpljenu štetu
- najčešće se ovakve situacije rješavaju po principu povjerenja i savjesnosti

### NARUČITELJI REZERVACIJE

- mogu biti:
  1. pravna osoba (putnička agencija, trgovačko društvo) ona nastupa u svoje ime i za svoj račun ali ne za svoju korist – korisnici će biti gosti ili uzvanici
  2. fizička osoba (večera s prijateljima) – po mišljenju nekih autora ne nastaje ugovor u korist trećeg već postoji zakonsko zastupanje ili izričit ili prešutni nalog gostiju u korist onog tko ugovara

Od općeprihvaćenog poslovnog običaja po kojem je ugostitelj dužan zaključiti ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sa svakim gostom koji to zatražim ako ima slobodnog mjesta, iznimno ugostitelj može odbiti gosta ako iz njegovog ponašanja zaključuje nepodobnost za zaključenje ugovora (neplatiša, alkoholičar, neuredan gost, skitnica, narkoman). Razlozi vjerske, rasne, nacionalne ili etničke pripadnosti ne smiju biti razlogom odbijanja zaključenja ugovora.

Po našem je zakonu nedopušteno zaključivanje ovog ugovora glede točenja alkoholnih pića maloljetnim gostima ili već pijanim osobama.

## PRVA I OBVEZE SUUGOVARATELJA

### – REGULIRANO:

1. poslovnopravnoj praksi
2. poslovnim običajima
3. uzancama

Obilježja ugovora:

- dvostrano obvezujući ugovor, teretni ugovor, prava i obveze koje iz njega proizlaze jesu uzajamne – obveze ugostitelja jesu prava gosta i obrnuto, obveze gosta su prava ugostitelja.

## OBVEZE UGOSTITELJA

1. pružiti gostu uslugu prehrane i pića
2. pružiti gostu akcesorne usluge
3. skrbiti o osobi gosta
4. čuvati njegove stvari

### 1. *obveza pružanja usluge prehrane i pića*

- jelovnik i karta pića moraju biti vidljivo istaknuti (važan je njihov estetski izgled)
- ugovor je zaključen kad ugostitelj preuzme narudžbu, a među odsutnima, kad gost primi prihvat rezervacije usluga ugostitelja; u oba slučaja ugovor je zaključen kad je postignuta suglasnost o bitnim elementima ugovora:

- vrsti usluge
- njezinu opseg
- količini
- cijeni (može se prepostaviti iz jelovnika)

Ugostitelj ne smije mijenjati primljenu narudžbu, već je mora u potpunosti kako je ugovorena ispuniti glede svih segmenata.

Nakon što je ugostitelj započeo sa pripremanjem hrane i pića ni gost svoju narudžbu više ne smije mijenjati.

Ukoliko je hrana u jelovnicima specificirana kao nešto posebno (riba iz Mure, domaće pile isl.) gost može istu vratiti ukoliko stvarnost nije podudarna s opisanim u jelovniku. Također gost tada može i uskratiti plaćanje.

Potrebno je kod pripreme hrane i pića poštivati propisane normative koji sadrže naziv i kompletne sastave pojedinih jela čime je dana kvaliteta i kvantiteta svakog jela.

**2. obveza pružanja akcesornih usluga**

- njihov broj, kvaliteta i vrsta ovise o vrsti i rangu ugostiteljskog objekta
- direktno ili indirektno su vezane uz samu ugostiteljsku uslugu – pružanje usluge prehrane i pića
- sastoje se u stavljanju gostu na raspolaganje stolova i ostalog inventara, korištenja sanitarnih prostora, parkirališnih mjestra, bazena, terasa, igrališta, dvorana za razne aktivnosti, raznih uređaja
- cijene mogu biti uračunate u cijenu pružene glavne usluge ili su posebno naplaćene

**3. obveza skrbi o osobi gosta**

- nije propisana zakonom
- ne unose je u ugovor stranke svojom voljom
- na njoj inzistira sudska praksa po načelu savjesnosti i poštenja
- po prvi puta spominjana u ugovoru o prijevozu putnika
- opravdanost obveze o skrbi o osobi gosta izvire iz prirode i svrhe ugovora i pružanju usluga prehrane i točenja pića – fizički integritet gosta imperativ je svakog ugostitelja

Sudska praksa inzistira na postojanju ugovorne obveze o skrbi o osobi gosta no upitan je sadržaj i domaćaj te obveze, kao i osnova odgovornosti ugostitelja.

U hrvatskom pravu ugostitelj je temeljem spomenutog ugovora obvezan štititi gosta poduzimanjem mjera za zaštitu fizičkog integriteta gosta. To potvrđuju i Posebne uzance u ugostiteljstvu.

Ukoliko se gost razboli zbog konzumiranja nezdrave hrane i pića, ugostitelj odgovara za štetu po načelu **objektivne odgovornosti za štetu**.

**4. obveza čuvanja stvari gosta**

## UGOVOR O OSTAVI

- ugovor je koji gost sklapa s ugostiteljem svaki put kad ostavlja svoje stvari (najviše odjevne predmete) u garderobi ugostitelja – negdje je to uobičajeno, a negdje (u boljim ugostiteljskim objektima) to je obveza gosta. Za dragocjenosti koje se mogu zateći u džepu kaputa ugostitelj ne odgovara, već samo za nestale odjevne predmete temeljem potvrde dobivene od osobe koja pazi iste.
- ukoliko ne postoji garderoba pa se spomenute stvari nalaze kraj gosta, ako se sa istima nešto desi (budu ukradene) odgovornost ugostitelja je kao i već opisano – objektivna, ali ograničena do određene svote za svako oštećenje ili nestanak stvari. Ugostitelj se može oslobođiti te odgovornosti ako dokaže da je nestanak uzrokovani višom silom, krivicom gosta ili osoba koje je gost doveo sa sobom. Ugostitelj odgovara neograničeno i objektivno za stvari za čije je oštećenje sam kriv ili netko od njegovog osoblja.

Prevladava mišljenje da ugostitelj odgovara za nestale ili oštećene stvari gosta na temelju akcesorne obveze sigurnosti iz ugovora o restauracijskim uslugama.

## OBVEZE GOSTA

1. pozorno se ponašati
2. platiti cijenu

### *1. obveza pozornog ponašanja gosta*

- regulirano dobrim običajima
- proizlaze iz prirode i posebnih uzanci koje ih konkretiziraju
- koristiti se inventarom ugostitelja bez da se isti ošteti ili uništi
- ne remetiti red i mir drugih gostiju ili osoblja u suprotnom mu ugostitelj može odbiti uslugu
- ugostitelj može u dva slučaja zamoliti gosta da napusti ugostiteljski objekt:
  - a) kad ni protekom vremena uobičajenog za narudžbu gost ništa ne naruči
  - b) kad nakon konzumacije jela ili pića i napitaka vrijeme duže od uobičajenog zaostane u ugostiteljskom objektu

## 2. obveza plaćanje cijene

- osnovna je obveza gosta
- plaća je prema jelovniku ili karti pića (cjeniku) glede kojem mora biti naznačeno da li je u te cijene uračunata usluga, porez i couvert ili će oni biti uračunati posebno

Visina cijene ovisi o *načinu posluživanja gosta (za šankom ili za stolom, na terasi ili u zatvorenom prostoru, uz "živu" glazbu ili ne)*.

- ugostitelj naplaćuje račun u primjerenom roku nakon konzumacije jela i pića (u slučaju odlaska sa smjene i nekim specifičnim situacijama ugostitelj može naplatiti uslugu prije toga ili istovremeno s posluživanjem)
- račun mora biti specificiran prema pruženim uslugama
- ako je za gosta ili skupinu gostiju rezervaciju ili narudžbu usluge prehrane i pića obavila putnička agencija, račun ugostitelju, ako nije drugačije ugovoreno, plaća putnička agencija.
- glede problema odbijanja plaćanja postoje različite prakse u različitim državama

## PRESTANAK UGOVORA

- prestaje kao i svaki drugi obligacijski ugovor:
  - sporazumom stranaka
  - poništenjem
  - smrću ugovornika
  - raskidom

Specifična je situacija kada do prestanka ugovora dođe jednostavnom izjavom volje gosta – prisutna je ugovorna autonomija koja se očituje u lakoj raskidivosti ovog ugovora o uslugama prehrane i točenja pića.

Do te raskidivosti može doći na inicijativu gosta ili naručitelja usluga. Tako gost ili naručitelj usluga za skupinu gostiju mogu otkazati rezervaciju usluga bez obveze na obeštećenje ugostitelja, ako mu priopće otkaz najkasnije 12 sati prije roka predviđenog za pružanje usluge – pravodobni otkaz.

Otkaz učinjen nakon proteka toga roka ugasiti će ugovor, no gost će postati dužnik ugostitelju glede naknade štete u visini 50% cijene ugovorene usluge.

Naručitelj usluga u pravilu naručuje iste za najčešće određeni broj gostiju. Ukoliko taj broj bude manji od očekivanog, a ugostitelj o tome sazna najmanje 12 sati prije ugovorenog roka za početak pružanje usluga, naručitelj plaća usluge koje su pružene manjem broju gostiju.

Ukoliko pak naručitelj ne otkaže dio gostiju ili to učini sa zakašnjnjem, ugostitelj ima pravo na odštetu u iznosu od 50% od cijene ugovorene a neizvršene usluge. Ukoliko se pojavi veći broj gostiju od ugovorenih, plaća se usluga za sve koji su je koristili.

### **6.1.3. UGOVOR O UGOSTITELJSKOJ OSTAVI**

Odgovornost ugostitelja za donijete stvari gosta

- ta odgovornost postoji s obzirom na stvari koje su gosti donijeli u ugostiteljski objekt glede njihova nestanka ili oštećenja do najviše određene svote koju određuje Vlada RH.
- odgovornosti neće biti ako su stvari oštećene zbog "okolnosti koje se nisu mogle izbjegić ili otkloniti, uzroka u samoj stvari, ponašanja gosta ili osoba koje ga posjećuju"

#### **1. Subjekti odgovornosti**

Zakon o obveznim odnosima u čl.724 subjektima odgovornim za spomenute stvari smatra "ugostiteljsko poduzeće i druge ugostitelje", što je vrlo široko određenje, prepušteno posebnim propisima koji reguliraju turističku i ugostiteljsku djelatnost. Znamo da su to trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci, obrtnici i građani – koji mogu obavljati ugostiteljsku djelatnost.

Isti to mogu činiti u ugostiteljskim objektima – hotelima (hotelsko naselje, apart hotel, apartmansko naselje, motel, pansion i sl.);

To mogu nadalje biti: kampovi (kamp, kuća za odmor, prenoćište i sl.); restauracije (restauracije, bistroi, gostionice, zdravljaci, pizzerie, slastičarnice i sl.); barovi (kavane, noćni barovi, disco barovi, cafe barovi, pivnice, krčme i sl.); kantine i pripremnice.

Ovakvim širokim i preciznim određenjem subjekata koji snose odgovornost o kojoj se u ovom odjeljku govori, jedno je od najstrožih u Europi – budući je odgovornost hotelijera za donijete stvari gosta proširena na sve ugostitelje bez obzira kakvu uslugu pruža.

Stav je struke da bi spomenuto zakonsko rješenje trebalo revidirati na način: "ugostitelji koji primaju goste na noćenje".

## 2. Objekt odgovornosti

- je stvar koja je donesena u ugostiteljski objekt, a nestala je ili je oštećena.

Prema Konvenciji o odgovornosti hotelijera u vezi s imovinom gostiju smatra se da je ista:

- ona koja je u hotelu za vrijeme kada je gost imao na raspolaganju smještaj
- ona za koju se hotelijer ili osoba za koju je hotelijer odgovoran, brine izvan hotela u toku razdoblja kada gost ima na raspolaganju smještaj
- ona o kojoj se hotelijer ili osoba za koju je hotelijer odgovoran, brine bilo u hotelu ili izvan njega u toku razdoblja koje prethodi vremenu i slijedi nakon vremena u kojem je gost imao smještaj na raspolaganju

Određenje ZOO-a opet je i u ovom slučaju preusko, jer se pod objektom odgovornosti samo misli na "stvari koje su gosti donijeli". Ovakvo određenje prepušta sudskoj praksi veliku slobodu u postupanju, ali i svu težinu pravičnog presuđivanja.

Poseban problem i nedorečenost odnosi se na automobil gosta i stvari u njemu, te žive životinje koje također može gost imati sa sobom.

U RH ZOO ne sadrži izričite odredbe kojima bi se riješilo to pitanje, no struka inzistira da upravo u tom Zakonu treba postojati propis kojim se izričito otklanja odgovornost ugostitelja za vozila, ali i za žive životinje.

### **3. Odgovornost i njezino isključenje**

Već spomenuti čl. 724. ZOO-a definira da ugostitelj kao ostavoprimac odgovara za oštećenje ili nestanak gostovih "donjetih stvari".

Analizom zakonskih rješenja francuskog i talijanskog pravnog sustava kao i stavova Redaktora Europske konvencije i Nacrta međunarodne konvencije koji smatraju da hotelijeri odgovaraju za profesionalni rizik, a ne odgovaraju u slučaju dokazivanja postojanja više sile – može se zaključiti da za "unijete stvari" ugostitelj odgovara i kad nije kriv, jer se može oslobođiti krivnje samo dokazom postojanja razloga predviđenih zakonom, među kojima je viša sila, shvaćena kao vanjski događaj koji se nije mogao izbjegći.

Neka europska zakonodavstva pa i spomenute Konvencije definiraju sustav varijabilnog ograničenja odgovornosti hotelijera za stvari gosta, što je, po mišljenju struke u našoj državi dobro rješenje.

Također je uvjet uspješnog rješavanja nastalih problema vezanih uz donesene stvari – nestanak ili oštećenje bez odlaganja priopćiti ugostitelju.

Odgovornost za predane stvari gosta u ruke ugostitelja

- odnosi se na svari predane ugostitelju "na čuvanje"

To mora biti stvar koja ima svojstvo donijete stvari.

Kad to gost zatraži, ugostitelj je mora primiti i čuvati pažnjom dobrog domaćina i vratiti je na gostov zahtjev. Za istu radnju ugostitelj gostu predaje potvrdu.

Propast ili oštećenje stvari razlog je za naknadu štete gostu. Pri tome je odgovornost ugostitelja kvantitativno neograničena.

Ugostitelj može i odbiti primiti stvar na čuvanje, a to može biti opravdano i neopravdano.

OPRAVDANO ODBIJANJE – postoji kad ugostitelj nema uvjeta za čuvanje te ili tih stvari

- ne postoje kriteriji po kojima bi se mogla procijeniti adekvatnost prostora za čuvanje.

Posebni propisi određuju da bi svi ugostitelji koji primaju goste na noćenje, morali takve uvjete imati.

Čuvanje prelazi mogućnosti ugostitelja ako ga gost zamoli da mu pričuva stvari koje su opasne za druge goste ili to čuvanje traži posebno znanje ugostitelja.

Velika je odgovornost sudova u nastalim sporovima zbog ovakvih problema da njihove odluke budu pravedne.

Ukoliko ugostitelj odbije primiti na čuvanje stvar iz opravdanog razloga, pa ako ista nestane ili bude oštećena, ugostitelj odgovara gostu kao i za sve druge "donijete stvari" tj. ograničeno.

Ukoliko je odbio čuvati stvar neopravdano, a sa stvari se dogodi spomenuto, ugostitelj odgovara u potpunosti.

#### Dva režima odgovornosti ugostitelja

– iz već izloženog zaključujemo da postoje dva režima odgovornosti ugostitelja:

1. odgovornost za "donijete stvari"
  2. odgovornost za "stvari predane na čuvanje"
- 
- a) Zaključujemo da je kod prvih odgovornost ugostitelja pooštrena i ograničena, a kod drugih subjektivna ali neograničena
  - b) također zaključujemo da odgovornost za donijete stvari prati svaki ugovor o hotelskim uslugama, dok za predane stvari tek ako su uručene ugostitelju
  - c) odgovornost za donijete stvari aktivira se već njihovim unošenjem u ugostiteljski objekt, a za predane tek nakon uručenja ugostitelju
  - d) donijete stvari donose ugostitelju obvezu čuvanja i nadzora, a njezina se povreda razrješava naknadom štete. Predajom stvari ugostitelj preuzima obvezu prijama stvari, čuvanja i vraćanja na zahtjev gosta, a tek u slučaju nestanka ili oštećenja iste, ugostitelj duguje naknadu štete.

#### 6.1.4. UGOVOR O USLUGAMA KAMPIRANJA

- **kampiranje** – sve zanimljiviji način ljetovanja
- prihvaćeno od osoba različite dobi
- postalo organizirana ugostiteljska djelatnost, velikog gospodarskog (financijskog) značaja
- podvrgnuto posebnom pravnom režimu
- poslovanje u području kampiranja podvrgnuto posebnom nadzoru
- prati se odnos između korisnika – kampera i ugostitelja organizatora kampa
- reguliranje odnosa između ovih subjekata – po Zakonu o obveznim odnosima, dogovoru ugovornih strana, dobrim poslovnim običajima i Posebnim uzancama
- ugovor o uslugama kampiranja može biti sklopljen između kampera i ugostitelja neposredno, ali i putničke agencije kao naručitelja umjesto gosta

Spomenuti Ugovor o uslugama kampiranja treba se pridržavati propisa o odgovornosti ugostitelja za stvari gosta i njegovom pravu zadržanja, zbog čega u pravnoj teoriji ostaje pitanje da li treba ovaj ugovor podvesti pod neki drugi ugovor ili je moguće da ostane kao neimenovani ugovor?

Odgovor na ovo pitanje je ponajprije u obvezama koje iz njega proizlaze za obje stranke. Kad se iste sumiraju najizglednije je zaključiti da se sve svodi na međusobno materijalno davanje, jer naime sve se svodi na to da se ugovorom o kampiranju ugostitelj obvezuje:

- da će za određenu naknadu predati gostu na privremenu uporabu radi smještaja kamp-kućice ili šatora, kamp-jedinicu ili prostor za kampiranje i pružiti akcesorne usluge u kampu
- iz ovakvih postavki naziru se elementi ugovora o zakupu, no detaljnijom analizom prepoznajemo da ovaj ugovor nije dostatan za pravno obuhvaćanje svih elemenata ugovora o uslugama kampiranja (ugostitelj je obvezan omogućiti gostu ne samo upotrebu kamp-jedinice) nego i korištenje svih uređaja i objekata namijenjenih općoj uporabi gosta u kampu bez obzira da li će se istima gost služiti.
- sve spomenute akcesorne mogućnosti trebaju biti uračunate u cijenu usluge

- za razliku od zakupodavca u slučaju ovog ugovora ugostitelj je dužan pružiti zaštitu stvarima (donesenim i predanim) i osobi gosta; također gost nije dužan snositi sitnije troškove vezane uz popravke kamp-jedinice nastale njihovom redovnom uporabom.

## ZAKLJUČUJEMO

- da se pravna narav Ugovora o uslugama kampiranja samo djelomično može protumačiti kroz ugovor o zakupu.
- nastojati dokučiti pravnu narav predmetnog ugovora nije moguće uspoređivanjem istog sa nekim drugim imenovanim ugovorima kao npr. ugovorom o djelu ili ugovorom o ostavi ili ugovorom o prodaji, no ugovor o uslugama kampiranja svakako sadrži elemente svih spomenutih imenovanih ugovora, čijom se kombinacijom stvara cjelovitost koju žele ugovorom o uslugama kampiranja postići i ugostitelj i gost.

Svakako treba napomenuti važnim činjenicu da neimenovanost i ovog ugovora proizlazi iz *načela slobode ugovaranja koja podrazumijeva i slobodu sadržaja ugovora*.

Podloga dakle istih, nije određena ili barem ne u cjelovitosti zakonom.

Ugovor o uslugama kampiranja spada u mješovite ugovore, po tome se poklapa sa ugovorom o hotelskim uslugama u koji također ulaze bitni elementi spomenutih ugovora, no svaki od tih spomenutih ugovora sadrži čitav niz osobitosti i predstavlja samostalnu ugovornu cjelinu.

## SKLAPANJE UGOVORA

- sklopljen kad su se stranke sporazumjele oko bitnih sastojaka ugovora (o kamp-jedinici, prostoru za kampiranje, o cijeni i vremenu trajanja usluge).  
OPĆIM PRAVILIMA UGOVORNOG PRAVA I POSEBNIM UZANCIMA U UGOSTITELJSTVU riješiti će se ostala pitanja.
- ovaj se ugovor zaključuje između odsutnih stranaka i počinje zahtjevom za rezervaciju, a smatra se zaključenim kad *gost primi potvrdu o rezervaciji*.

Na svaki upit za sklapanjem ugovora o kampiranju, ugostitelj treba odgovoriti u roku od 3 dana od primitka zahtjeva, a ovisno o slobodnom prostoru uslijediti će odgovor.

Zbog rizika od nepoštivanja predmetnog ugovora od strane gosta, ugostitelj može tražiti da gost unaprijed uplati iznos koji odgovara cijeni trodnevnog smještaja u kampu, a koji će se iznos uračunati u ukupni dug gosta ukoliko on naravno realizira svoj ugovor.

### **AGENCIJSKI UGOVOR o uslugama kampiranja**

- postoji kad za gosta Ugovor o uslugama kampiranja zaključi putnička agencija
- tom ugovoru prethodi zahtjev agencije upućen ugostitelju sa svim traženjima za gosta, a primitkom pismene potvrde rezervacije smatra se da je ugovor zaključen
- ukoliko je u zahtjevu za rezervacijom bila zatražena i cijena, smatra se da je ugovor zaključen kad ugostitelj primi potvrdu gosta o prihvatu cijene
- i u agencijskom ugovoru o uslugama kampiranja može biti klauzula o plaćanju unaprijed određenog iznosa u slučaju nastale štete ugostitelju zbog neispunjerenja čitavog ili određenog dijela ugovora. U slučaju da se isti iznos nije trebao aktivirati plaćenim dijelom umanjiti će se ukupni dug gosta.
- ugovor o uslugama kampiranja smatra se zaključenim čim se stranke usuglase o bitnim elementima ugovora i po tome je to neformalan i konsenzualan ugovor
- iznimku od toga može učiniti traženje ugostitelja da gost u pismenom obliku potvrdi rezervaciju a iza čega slijedi pismo prihvatanje rezervacije i u vidu obavijesti gostu, pa samim time ugovor postaje formalan i realan (uz.9.st.2.)
- specifična je situacija kao ugostitelj može suglasno s uz. br. 12 kao starim poslovnim običajem, odbiti sklopiti ugovor o usluzi kampiranja s gostom za kojeg se unaprijed zna da će sklapanje istog biti upitno (gost je poznat kao neplatiša, kao neuredan ili kao skitnica, narkoman ili alkoholičar, obolio od zarazne bolesti i sl.)
- prilikom zaključivanja predmetnog ugovora ugostitelj mora voditi računa da rasne, vjerske, nacionalne ili etničke razlike ne prepostavi samom zaključivanju

## PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

### PRAVA I OBVEZE UGOSTITELJA

1. da stavi gostu na raspolaganje prostor za kampiranje ili za kamp–prikolicu
2. da pruži gostu akcesorne ugostiteljske usluge
3. da skrbi o osobi gosta
4. da čuva njegove stvari

#### **1. STAVITI NA RASPOLAGANJE PROSTOR ZA KAMPIRANJUE ILI KAMP PRIKOLICU**

- teren pripremiti, poravnati ga i očistiti

#### **2. PRUŽITI AKCESORNE USLUGE**

- popis akcesornih usluga raste iz sezone u sezoni i ovisi o kategoriji kampa – one imaju svoj pravni izvor u poslovnim običajima i Pravilniku o klasifikaciji, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskog objekta. Njihov je zadatak boravak gosta učiniti što ugodnijim, ljepšim i poželjnijim za ubuduće, a u njih možemo ubrojiti:
- raspoloživost vodom i električnom energijom u dovoljnim količinama, redovno pražnjenje kanti za otpatke, osiguravanje rashladnih uređaja za hranu i piće; postojanje prostorija za pripremu hrane, čisti sanitarni prostori, dućani, ljekarne, PTT, upotreba telefona i interneta, postojanje restorana i prodavaonica različitom robom, postojanje ambulante itd. Neke od spomenutih usluga moguće je i ne obuhvatiti kroz ugovaranje akcesornih usluga, ukoliko se za iste ugovaraju posebni ugovori

#### **3. OBVEZA SKRBI O OSOBI GOSTA**

- zaštita psihičkog i fizičkog integriteta gosta preduvjet je kako bi on mogao upotrebljavati usluge kampiranja
- glede ove odgovornosti ugostitelja postoje tri shvaćanja:
  1. odgovornost ugostitelja je objektivna i može se je oslobođiti samo ako dokaže postojanje više sile ili krivnje gosta
  2. odgovornost ugostitelja, tj njegova krivnja se prepostavlja

3. odgovornost ugostitelja postoji po principu dokazane krivnje, no ako je do povrede fizičkog integriteta gosta došlo konzumacijom neadekvatne hrane i pića, ugostitelj odgovara objektivno

U RH odgovornost ugostitelja temelji se na pretpostavljenoj krivnji, ali će njegova odgovornost biti objektivna ako je povreda prouzročena pružanjem usluge jela i pića, ili ako je npr. do povrede gosta došlo upotrebom određenih stvari.

Posebni običaji obvezuju ugostitelja na odgovornom ponašanje u slučaju da gost oboli od neke zarazne bolesti: ukoliko je stanje opasno za ostale goste, ugostitelj raskida ugovor sa gostom ali se i dalje brine za njega, pomaže mu oko liječničke pomoći i smještaja u bolnicu. U slučaju smrti gosta, obavještava njegovu rodbinu, poziva nadležna tijela i popisuje njegovu imovinu.

#### **4. OBVEZA ČUVANJA STVARI GOSTA**

U RH Zakon o obveznim odnosima ova je obveza proširena na "organizirane kampove". Ovaj Zakon u posebne vrste ugovora o ostavi uvrstio i ugostiteljsku ostavu kojom je uređena odgovornost ugostitelja za stvari gosta koje su donesene u kamp. Kako bi se iste mogli specificirati, korisno je primijeniti posebne uzance po kojima se pod donesenim stvarima smatraju:

- stvari koje se nalaze u ugostiteljskom objektu za čitavo vrijeme kako gost raspolaze smještajem (stvari u šatoru, kamp-kućici, kamp-jedinici ili prostoru za kampiranjem)
- stvari nad kojima ugostitelj ili njegovi ljudi preuzimaju nadzor, bilo u kampu, bilo u prostoru izvan kampa tijekom korištenja usluge od strane gosta

Zakonom su tri pravna stanja definirana kao razlogom za neograničenu odgovornost ugostitelja:

1. to su štete nanesene stvarima koje su predane ugostitelju na čuvanje
2. za stvari koje je neopravdano odbio čuvati (vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari) osim ako za iste nema adekvatan smještaj za čuvanje ili ako kategorija kampa nije podudarna vrijednosti stvari

3. kad je šteta ili nestanak stvari prouzročena krivnjom ugostitelja ili osobe koju je on odredio da čuva stvari gosta, naravno ako to gost dokaže. Tada je odgovornost ugostitelja neograničena, jer se propis kojim se ograničava odgovornost može primijeniti samo ako se uzročenje štete može kvalificirati kao profesionalni rizik.

Razlozi koji isključuju odgovornost ugostitelja za stvari gosta – ako je oštećenje ili propast stvari uzrokovan:

- okolnostima koje nisu mogle biti otklonjene (viša sila)
- zbog uzroka u samoj stvari
- ponašanjem gosta

## PRAVA I OBVEZE GOSTA

1. da se koristi prostorom za kampiranje i već spomenutim prostorima pažnjom dobrog domaćina
  2. da se koristi akcesornim uslugama u skladu s kućnim redom, poslovnim običajima i uzancama
  3. da plati cijenu
- 
1. prva obveza gosta prepostavlja ponašanje gosta s pažnjom dobrog domaćina – korištenje prostora za ono za što je i namijenjeno bez prava mijenjanja namjene tog prostora, bez prava da u te prostore dovodi osobe koje nisu gosti kampa.
  2. uporaba akcesornih usluga – svojim ponašanjem prilikom uporabe tih usluga ne smije remetiti red i mir samog prostora. Isto se misli i kad gost sa sobom povede svoje ljubimce čija prisutnost ne smije biti opasna ili nesnošljiva drugim gostima.
  3. plaćanje cijene ili je dogovoreno ili se plaća po cjeniku kampa. Određeni sadržaji mogu biti posebno naplaćeni (ulazak u prostor gdje se odvija zabavni ili neki umjetnički program, sa mogućim popustima za djecu) Neplaćeni dio cijene može davatelj usluge (ugostitelj koji pruža usluge smještaja tj. voditelj kampa) naplatiti od imovine gosta njenim zadržanjem, a u konačnici i njihovom prodajom.

## **PRESTANAK UGOVORA**

1. Sporazumom stranaka
2. Poništenjem
3. Smrću ugovornih strana ili jedne od njih
4. Raskidom – zbog različitih razloga može biti uvjetovan stoga poslovna praksa i običaji olakšavaju isti:
  - u svakom trenutku za vrijeme trajanja ugovora
  - bez naknade ugostitelju ako se izvrši do ugovorenog roka – pravodobni otkaz
    - a) do 12 sati prvog dana kad je ugovor zaključen na 2 dana
    - b) 2 dana prije početka uporabe usluge kad je ugovor zaključen na rok od 3 do 7 dana  
ako rokovi za otkazivanje nisu ugovoreni, prema uzanci 16 – otkaz je pravodoban kad je priopćen ugostitelju:
    - c) 7 dana prije početka uporabe usluga ako je ugovor zaključen na dulje od 7 dana

## **6.1.5. UGOVOR O SMJEŠTAJU U TURISTIČKIM APARTMANIMA**

- bungalov, kućice, studio, paviljoni, vile i sl.
- nastalo šezdesetih godina 20. st. u Francuskoj
- samostalni građevinski objekti koji se sastoje od jedne ili više soba za spavanje, dnevnog boravka, kuhinje i sanitarnog prostora, a sve se iznajmljuje jednom gostu (njegovoj obitelji)
- moguće je izgraditi apartmansi blok – više apartmana u jednoj zgradi
- apartmansko naselje sadrži:
  - a) recepciju
  - b) stambenu zonu koja se sastoji od apartmana, sa restauracijom, trgovinom i parkiralištem
  - c) rekreativnu zonu

Izgradnja turističkih apartmana je jeftinija i brža od hotela i nema potrebe za angažiranjem brojnog osoblja.

Pravni poredak smješta turističke apartmane u ugostiteljske objekte za pružanje usluga smještaja.

## **UGOVOR O SMJEŠTAJU U TURISTIČKOM APARTMANU**

- prepostavlja uglavnom samo odgovornost ugostitelja za stvari gosta i pravo zadržanja istih
- neimenovani ugovor koji obvezuje ugovorne strane tj. osobu koja iznajmljuje apartman i ugostitelja (ugovor ima elemente ugovora o zakupu i ugovora o najmu)

Gost od ugostitelja očekuje preuzeti apartman u ispravnom stanju, očišćen i spreman za uporabu, siguran smještaj za sebe i za svoje stvari te mogućnost korištenja brojnih akcesornih usluga za određenu cijenu.

- ugovor o smještaju u turističkom apartmanu samo djelomično može biti obuhvaćen spomenutim ugovorima o zakupu i najmu stana, taj je ugovor puno obvezniji za ugostitelja nego spomenuti ugovori za zakupodavca ili najmodavca
- paralelnim promatranjem sličnog ugovora o pružanju hotelskog smještaja, najbitnija je razlika u roku na koji mogu biti zaključeni: ugovor o hotelskom smještaju može biti zaključen i na jedan dan, a ovaj o smještaju u turističkom apartmanu na rok od najmanje 7 dana pa do maksimalno 3 mjeseca

## **SKLAPANJE UGOVORA O SMJEŠTAJU U TURISTIČKI APARTMAN**

- smatra se zaključenim kad su se strane (gost i ugostitelj) sporazumjele o apartmanu, cijeni i vremenu trajanja ugovora
- ovaj se ugovor uvijek zaključuje u pismenoj formi
- ugovornu obvezu od strane gosta preuzima osoba koja je ugovor potpisala, a članovi njegove obitelji odnosno ostali gosti u apartmanu imaju prava i obveze koja proizlaze iz samog ugovora
- ugovor može zaključiti i agencija za račun gosta

Ugovoru o smještaju u turistički apartman uvijek u pravilu prethodi *predugovor* kojim se utvrđuju uglavci glavnog ugovora. Sklapanjem predugovora ugostitelj još nije siguran da će gost zaključiti i glavni ugovor stoga može predvidjeti plaćanje predujma radi osiguranja u slučaju da do sklapanja glavnog ugovora ne dođe.

## PRAVA I OBVEZE UGOVARATELJA

### OBVEZE UGOSTITELJA:

1. da predi gostu na uporabu turistički apartman
2. da predi gostu akcesorne usluge
3. da skrbi o osobi gosta
4. da čuva stvari gosta

### OBVEZA PREDAJA APARTMANA

- najkasnije do 15 sati na dan zaključenja ugovora, zajedno sa svim pripadajućim stvarima
- održavati apartman čitavo vrijeme trajanja ugovora (popraviti oštećeno i gostu nadoknaditi štetu ili mu smanjiti ugovorenu cijenu)
- gost mora predati apartman u stanju u kojem ga je zaprimio

### OBVEZA PRUŽANJA AKCESORNIH USLUGA

#### – VIDLJIVE IZ SAMOG UGOVORA

Trebaju gostu pružiti ugodniji smještaj i mogu biti različite a što ovisi o kategoriji apartmana.

- Pravni izvor tih usluga:
- poslovni običaji u ugostiteljstvu
- opći uvjeti ugostitelja
- posebne uzance u ugostiteljstvu
- Pravilnik o klasifikaciji, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata
- što se podrazumijeva pod akcesornim uslugama:
  - a) uporaba sve opreme i uređaja i zajedničkih objekata
  - b) korištenja restauracija i ostalih uslužnih objekata

- c) imati na raspolaganju trgovine raznom robom
- d) korištenje sportskim terenima, dječjim igralištima, bazenima, ležaljkama i suncobranima

### **OBVEZA SKRBI O OSOBI GOSTA**

- ova obveza proizlazi iz prirode ovog ugovora, usluge koje prima ne smiju ugrožavati njegov integritet
- gost se mora osjećati udobno i sigurno, unutar granica postavljenih opravdanim očekivanjem gosta

### **OBVEZA ČUVANJA STVARI GOSTA**

- ova obveza postoji kod svih ugovora koji definiraju smještaj gosta
- odgovornost za gubitak, uništenje, oštećenje stvari gosta, različito kod predanih i kod unijetih stvari

Ako se povrijede *unijete* stvari, ugostitelj odgovara za svako oštećenje i gubitak stvari, osim ako je do toga došlo zbog:

- a) prirode stvari
- b) ponašanja gosta ili osoba koje su zajedno sa gustom
- c) više sile

Odgovornost je ograničena do zakonom određene svote novca.

Ako se povrijede stvari koje je gost *predao na čuvanje*, ugostitelj duguje potpunu naknadu štete, ako nestanu ili budu oštećene.

*Ugostitelj ne smije neopravdano odbiti čuvati stvari kad ga to gost zatraži – ugostitelj neopravdano odgovara i tada.*

### **OBVEZE GOSTA:**

1. da upotrebljava apartman pažnjom dobrog domaćina
2. da ugostitelju vrati apartman istekom roka
3. da plati cijenu apartmana

## **1. OBVEZA UPORABE TURISTIČKOG APARTMANA PAŽNJOM “DOBROG DOMAĆINA”**

- a to znači u skladu s njihovom namjenom
- zabranjeno je da apartman koristi više osoba nego to dopušta kapacitet apartmana, nikakve se radnje ne smiju poduzimati koje bi mogle oštetiti isti kao npr. unošenje ili iznošenje namještaja ili neke opreme, vršenje preinaka, korištenje protivno svrsi, ne smije se remetiti mir i red ostalih gostiju u drugim apartmanima, ne mogu se unositi opasne ili zapaljive stvari ili životinje (osim ako to ugostitelj odobri)

## **2. OBVEZA VRAĆANJA APARTMANA**

- u stanju u kojem je bio zaprimljen (evidentirano u listi inventara – i potpisano)
- za štete nastale redovnom uporabom stvari gost ne odgovara, no za one koje je prouzročio gost odgovara i taj se trošak može naplatiti iz iznosa unaprijed uplaćenog na ime jamčevine (do 25% od ugovorene cijene smještaja)
- iznos jamčevine se vraća ako tako prouzročene štete nije bilo

## **3. OBVEZA PLAĆANJA CIJENE**

- ovo je osnovna obveza gosta
- može biti utvrđena ugovorom i plaća se za cijelo ugovoren vrijeme prije početka korištenja apartmana
- u slučaju da je prilikom sklapanja predugovora bio uplaćen predujam, a nije bilo razloga da se isti iznos iskoristi, iznos predujma uračunava se u cijenu apartmana

### **PRESTANAK UGOVORA:**

- viša sila
- promijenjene okolnosti
- sporazumom ugovornih strana
- poništenjem
- raskidom

Što se tiče uvjeta i posljedica prestanka ovog ugovora vrijede pravila *obveznog prava*.

U nekim situacijama, kod jednostavnog raskida ugovora, uzance objašnjavaju postupak naknade štete.

Ugovor prestaje najčešće protekom vremena na koji je zaključen. Ukoliko se gost i nakon tog vremena zadrži u apartmanu, ugovor nije automatizmom produžen, pa ugostitelj može tražiti njegovo iseljenje. Uz inzistiranje na iseljenju, ugostitelj može gostu uskratiti pružanje akcesornih usluga i naplatiti produženo boravljenje u apartmanu u iznosu od 50% većem od cijene koju je prvobitno dogovorio.

U suprotnoj situaciji, kad gost ode prije isteka vremena na koji je ugovor zaključen a da ugostitelj nije ništa kriv za takvu odluku gosta, isti si može zadržati na ime naknade štete, naplaćeni a neiskorišteni dio cijene apartmana.

## **6.2. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKIH AGENCIJA I IZRAVNOG KORISNIKA USLUGA**

### **6.2.1. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA**

- pravno uobličenje ovog ugovora ostvareno putem posebnih i općih uvjeta putovanja, poslovnih običaja i dobrih običaja profesije
- autonomni ugovor koji je dopuštao upitnom odgovornost organizatora za moguće rizike
- time se otvaraju novi problemi za sudove glede pravičnog presuđivanja, da li je za štetu koji pretrpi korisnik odgovoran organizator putovanja i neposredni davalac usluga?!

Odgovor sudovi pronalaze u kvalifikaciji ovog ugovora kao mješovitog ugovora s posebnim svojstvima

- imenovani ugovor određen odredbama Zakona o obveznim odnosima:  
“to je svaki ugovor kojim se organizator putovanja obavezuje pribaviti putniku skup usluga koji se sastoji od prijevoza, boravka i drugih usluga koje su s njima vezane, a putnik se obavezuje platiti organizatoru putovanja neku ukupnu (paušalnu)cijenu.”
- po samom navedenom predmetu ugovora iz kojeg je vidljivo da se radi o skupu usluga koje su planom dobavljača povezane međusobno u jedinstvenu organiziranu cjelinu, ovaj se ugovor razlikuje od posredničkog ugovora o putovanju koji također ima za predmet pribavljanje više usluga, ali koje predstavljaju zbir izoliranih usluga.

## **SKLAPANJE UGOVORA**

Zakon o turističkoj djelatnosti nalaže organizatoru putovanja obvezu predaje putniku primjerak programa ili kataloga sa određenim minimalnim sadržajem i to još tijekom pregovora.

Ako se putnik odluči za putovanje popunjava i potpisuje "prijavu za putovanje" u kojoj navodi za koje se putovanje odlučio, daje svoju adresu i potpisom potvrđuje da je upoznat sa općim uvjetima putovanja.

Ako ima raspoloživih mesta, organizator putovanja će potvrditi prijavu i o tome obavijestiti putnika ili posrednika putovanja. Prijam obavijesti je trenutak u kojem je zaključen ugovor o organiziranju putovanja.

Nakon toga organizator putovanja u roku do 40 dana prije početka putovanja predaje putniku "putne dokumente" (putne karte, turističke uputnice, itd.).

Često putnik dobiva samo "karton sudionika", a sva se dokumentacija nalazi kod turističkog pratitelja skupine. Zato se može reći da je ovaj ugovor u praksi često puta adhezijski ugovor čiji sadržaj su opći uvjeti i program putovanja organizatora putovanja.

"Potvrda o putovanju" koju organizator putovanja predaje putniku prilikom sklapanja ugovora, ima višestruku funkciju; ona sadrži:

1. mjesto i datum izdavanja
2. oznaku i adresu organizatora putovanja
3. ime, prezime i adresu putnika
4. mjesto i datum početka i završetka putovanja
5. datume boravka (u koji dan će se boraviti na kojem mjestu)
6. nužne podatke o prijevozu, boravku i drugim uslugama koje su obuhvaćene ukupnom cijenom
7. pod "drugim uslugama" misli se na sve usluge vezane uz putovanje i boravak
8. najmanji broj potrebnih putnika
9. ukupnu cijenu za skup usluga koje su predviđene ugovorom
10. naznaku uvjeta pod kojima putnik može tražiti raskid ugovora
11. druge korisne podatke

Ovaj ugovor je konsenzualni ugovor – on nastaje i proizvodi pravne učinke i ako izostane potvrda o putovanju (koja samo potvrđuje postojanje toga ugovora).

## PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

*Obveze putnika su:*

- da plati cijenu
- da poduzme mjere potrebne za pružanje organiziranog putovanja

*Osnovne obveze organizatora putovanja su:*

- da organizira putovanje
- da se brine o pravima i interesima putnika
- da pruži obavijesti putniku
- da pruži ugovorene usluge

## OBVEZE PUTNIKA

### **1. Obveza plaćanja cijene**

- unaprijed ugovorena i paušalna – nastaje iz cijene troškova i usluga organizatora putovanja i zbira cijena usluga

Mjesto, način i vrijeme plaćanja cijene određeni su ugovorom ili se primjenjuju opća pravila obveznog prava.

Uobičajeno je plaćanje predujma u paušalnom iznosu ili u određenom postotku od paušalne cijene. Preostali dio cijene plaća se u ugovorenom roku ili na dan uručenja putnih dokumenata.

U određenim situacijama može se izvršiti korekcija cijene:

1. ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene tečaja valute ili tarifa prijevoznika (njihov skok)
2. ako promjene utječu na promjene putovanja
3. ako je to predviđeno u potvrdi o putovanju

(ako povećanje prelazi 10% od ugovorene paušalne cijene, putnik može raskinuti ugovor bez posljedica)

U slučaju nepotpunih i nekvalitetnih usluga putnik može tražiti sniženje paušalne cijene u roku od 8 dana od završetka putovanja.

## **2. Obveza poduzimanja mjera neophodnih za pružanje organiziranog putovanja**

Zakon o obveznim odnosima propisuje da:

- putnik mora organizatoru putovanja dostaviti istinite i potrebne podatke za svu organizaciju
- da to mora učiniti u roku koji je ugovoren
- da snosi troškove i štetu organizatoru putovanja koju isti pretrpi zbog putnika
- da čitavo vrijeme trajanja putovanja pažnjom "prosječnog putnika" surađuje s organizatorom putovanja

## **OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

### **1. Obveza organiziranja putovanja**

- u skladu s ugovorom, propisima ZOO-a i dobrim običajima struke
- pridržavati se predviđenog programa putovanja, sastavlja ih organizator putovanja, no veći dio ih realiziraju neposredni davatelji usluga koje odabire organizator putovanja (to su razni ugostitelji, prijevoznici, vodiči, putničke agencije i dr.)
- ugađati gostu i postupati pažnjom "dobrog organizatora putovanja"
- u suprotnom odgovara za štetu putnika

### **2. Obveza voditi brigu o pravima i interesima putnika**

- u skladu s dobrim poslovnim običajima i zahtjevima poslovnog morala
- s jedne strane neprekidna su očekivanja putnika, a s druge strane neočekivane situacije s kojima se organizator putovanja može suočiti
- ti se problemi mogu izbjegći neprestanim davanjem obavijesti putniku, dobrim odabirom neposrednih davatelja usluga, diskretnom komunikacijom s putnikom u slučaju nastalih problema

### **3. Obveza pružanja obavijesti**

- putnik i organizator putovanja uspjeh sklopljenog ugovora trebaju zasnovati na međusobnoj suradnji, potpunom povjerenju, iskrenosti i poštenu. Ove će se vrijednosti lakše ostvariti neprekidnim obavještavanjem organizatora putovanja o:
  - svim cijenama koje se relevantno pojavljuju tijekom putovanja i onima koje su fiksne
  - o uvjetima prijevoza
  - o uvjetima boravka
  - o posebnim uslugama
  - o kvaliteti prijevoznih sredstava
  - o kvaliteti smještaja
  - o opisu mjesta boravka
  - o odgovornosti za štetu koja nastaje putnicima koji se nisu pridržavali pruženih obavijesti, kao i o odgovornosti organizatora putovanja ako ne pruži dovoljno obavijesti ili pruži pogrešne obavijesti

### **4. Obveza pružanja usluga**

- onih koje su ugovorene i to po broju, sadržaju i svojstvima kako su predviđene ugovorom, potvrdom i programom putovanja, bez obzira da li ih sam ostvaruje ili preko neposrednih pružatelja usluga sa kojima ih je dogovorio za gosta
- usluge se pružaju na uobičajeni način, prema običajima profesije, u određenom mjestu i u vrijeme kako je određeno programom
- kršenje ugovorenih usluga povlači odgovornost organizatora putovanja za nastalu štetu putnika

## **ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA I PUTNIKA**

- za neispunjerenje ili neuredno ispunjenje ugovornih obveza vrijede opća pravila obveznog prava koja se odnose na:
  - a) povredu ugovorne obveze
  - b) krivnju
  - c) štetu
  - d) protupravnost
  - e) mogućnosti koje postoje za oslobođenje odgovornosti

Organizator putovanja odgovoran je za štetu putniku nastalom potpunim ili djelomičnim neispunjerenjem ugovora.

Najviše je odgovoran za "svu štetu" prouzročenu neizdavanjem potvrde o putovanju ili njezinom netočnošću.

Odgovoran je i ako je povrijedio opću obvezu zaštite prava i interesa putnika.

Odgovoran je i ako prouzroči štetu davanjem netočnih obavijesti putniku.

Odgovoran je i za štetu koja putniku nastane zbog povrede obveza da organizira putovanje.

Za svu štetu nastalu u pružanju usluga samog organizatora putovanja, on sam odgovara (kad obavlja i one radnje za koje je uobičajeno da obavljaju davatelji usluga s kojima ugovor o tome sklapa organizator putovanja).

Poseban problem nastaje u slučaju utvrđivanja odgovornosti za štetu nastalu putniku koja je prouzročena upravo od strane davatelja usluge s kojim je te usluge za račun i ime putnika ugovorio organizator putovanja.

Stajališta su različitih autora različita – od onih koji za istu terete organizatora putovanja do onih koji za to okrivljuju neposredne davatelje usluga.

Stav je našeg Zakona o obveznim odnosima, u skladu s Međunarodnom konvencijom o ugovoru o putovanju, da treba razlikovati odgovornost organizatora putovanja za štetu koju prouzroče putniku davaoci usluga:

1. opća je odgovornost organizatora putovanja po pravilima kojima su uređene pojedine usluge
2. za štetu prouzročenu putniku pružanjem usluga odgovoran je organizator putovanja samo ako je napravio loš izbor davaoca usluga

U prvom slučaju odgovoran je organizator putovanja koji je ugovorio s davaocem usluga pružanje usluga po vrsti, načinu, mjestu i vremenu sukladno programu putovanja, i to po propisima kojima je uređeno pružanje svake pojedinačne usluge kao da ih je sam poduzimao. Nakon obeštećenja putnika, organizator putovanja stječe pravo regresa u odnosu na davatelja usluge.

U drugom slučaju radi se o pogrešnom izboru davatelja usluge, tj izbora onoga davatelja koji se nedovoljno brine o osobi i stvarima putnika. Za tako nastalu štetu neće biti odgovoran organizator putovanja samo ako dokaže da je uložio maksimalan trud u odabir davatelja usluga, no kao da je bio obmanut. Tada se za nastalu štetu putnik spori direktno s davateljem usluga.

#### **PRESTANAK UGOVORA**

- sporazumom strana
- poništenjem
- raskidom

Primjenjive su odredbe ZOO-a.

Obzirom na prirodu raskidivosti i razlozima koji opravdavaju želju za istim , najčešće putnika, ZOO dopušta primjenu *ugovorne autonomije* bilo da do toga dolazi na inicijativu putnika bilo na inicijativu organizatora putovanja i to u svako doba.

Raskidanje od strane putnika može biti i prije početka putovanja, smatra se pravodobnim ako je rečeno 30 do 40 dana prije putovanja (predviđeno općim uvjetima), a podmiruju se samo administrativni troškovi organizatoru putovanja.

Svaki kasniji odustanak je nepravodoban i putnik mora platiti obeštećenje u visini ugovorenog postotka od paušalne cijene. Iznos je veći što je dan putovanja bliži, a ako putnik odustane na samom putovanju, organizator putovanja može zadržati cijeli iznos paušalne cijene.

U slučaju opravdanih razloga za odustajanje (smrt, bolest i sl.) organizator ima pravo na obeštećenje u visini učinjenih troškova.

Odustanak putnika bez obveze naknade štete organizatoru putovanja moguć je i ako povećanje paušalne cijene nakon zaključenja ugovora prelazi ugovorenu cijenu za 10%.

Putnik može odustati od ugovora i kad organizator putovanja promjeni program putovanja i to u bitnim dijelovima, bez opravdanih razloga. Tada putnik ima pravo na povrat svih uplaćenih iznosa, još prije početka putovanja.

Ako je putovanje već počelo, putnik je dužan snositi samo stvarne troškove realiziranih usluga.

Odustanak organizatora putovanja:

- npr. ako se ne prikupi ni minimalni broj putnika
- ako se to ostalima javi najkasnije 5 dana prije početka putovanja
- vraća se što je od putnika bilo uplaćeno, ali bez obeštećenja putnika

Prije i nakon početka putovanja odustati može i organizator putovanja zbog nastalih izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjegći, kao što su:

- iznenadni skok deviznog tečaja, unutrašnji nemiri, štrajkovi, epidemije, elementarne katastrofe itd.

U ovom slučaju organizator putovanja nije obvezan snositi nikakvu štetu putniku, osim mu vratiti novac (ako je do odustanka došlo prije početka putovanja).

Ako je do odustanka došlo tijekom putovanja, ne odgovara putniku za prouzročenu štetu, no ima pravo na naknadu za izvršene usluge.

### 6.2.2. POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU

- ideja o putovanju uvijek izaziva ugodu kod čovjeka, pa tako i samo planiranje istog. Realizacija je nešto sasvim drugo – dogovor sa prijevoznikom, hotelijerom ili drugim davaocima usluga lakše je prepustiti onima koji se u tome više snalaze – putničkoj agenciji. Ona vodi brigu o željama i interesima putnika zato zaključuje posrednički ugovor o putovanju s putnikom – isti je reguliran ZOO-om kao imenovani ugovor.

Definicija ovog ugovora je da se radi o ugovoru kojim se putnička agencija obavezuje da će pribaviti putniku, za određenu cijenu u njegovo ime i za njegov račun ili organizirano putovanje, ili jednu ili više odvojenih usluga kojima se samo putovanje ostvaruje

- tim se ugovorom povezuju djelatnosti brojnih davatelja usluga s putnicima
- ovim je ugovorom uspostavljen direktni odnos između davatelja usluga i putnika, a ne i putničke agencije i davatelja usluga

- putnička agencija samo je ovim ugovorom *posređovala između davatelja usluga i putnika kojeg zastupa.*

Putnik je vezan dvama ugovorima:

1. jednim prema putničkoj agenciji
2. drugim prema davateljima usluga

**POSREDNIČKI UGOVOR O PUTOVANJU SKLOPLJEN JE KAD SU SE STRANE SPORAZUMJELE KOJI UGOVOR TREBA ZAKLJUČITI POSREDNIK PUTOVANJA U IME I ZA RAČUN PUTNIKA I POD KOJIM UVJETIMA.**

### **PRAVA I OBVEZE UGOVORNICH STRANA**

- potrebno je razlikovati pravne učinke ugovora između putnika i putničke agencije – unutarnji odnosi koji nastaju trenutkom sklapanja ugovora i učinke koji nastaju između putnika i davatelja usluge – vanjski odnosi koji su posljedica ispunjenja ugovora.

Razlikujemo:

- a) obveze posrednika putovanja
- b) obveze putnika

#### **a) OBVEZE POSREDNIKA PUTOVANJA**

1. *skrbiti o pravima i interesima putnika*
2. *obveza ispunjenja pravnog posla*
3. *obveza polaganja računa*

#### **1. OBVEZA SKRBITI O PRAVIMA I INTERESIMA PUTNIKA**

Davanjem naloga posredniku putovanja da u njegovo ime i za njegov račun (daje mu ovlast za zastupanje) preuzme pravne poslove s davaocima usluga, putnik iskazuje veliko povjerenje posredniku putovanja.

Temeljem danog mu povjerenje posrednik mora graditi brižan poslovan odnos s putnikom, mora osluškivati njegove želje i nastojati ih ostvariti pa i onda kada su izjavljene nejasno.

Mora biti diskretan i u svakom trenutku djelovati na način da se putnik osjeća važno i posebno.

## **2. OBVEZA ISPUNJENJA PRAVNOG POSLA**

- djelatnost posrednika putovanja sastoji se u zaključivanju i obavljanju pravnih poslova u ime i za račun putnika. Pri tome se treba posrednik putovanja pridržavati uputa dobivenih od putnika. Iste mogu biti nejasne možda i pogrešne, pa u takvima situacijama posrednik putovanja treba skrenuti pozornost putniku na te propuste.

## **3. OBVEZA POLAGANJA RAČUNA**

- posrednik putovanja polaže račune tj. uredno obavještava putnika o svim poduzetim radnjama prema njemu i prema davateljima usluga, te o potrošenim novcima

### **b) OBVEZE PUTNIKA**

1. *obveza suradnje s posrednikom putovanja*
2. *obveza snošenja troškova posrednika putovanja*
3. *obveza isplate nagrade*

#### **1. OBVEZA SURADNJE S POSREDNIKOM PUTOVANJA**

- odnos mora biti prožet međusobnim povjerenjem i suradnjom, iskrenošću i postupanjem u dogovorenou vrijeme. Strana koja se toga ne pridržava mora snositi nastale troškove.

#### **2. OBVEZA SNOŠENJA TROŠKOVA POSREDNIKA PUTOVANJA**

- posrednik putovanja u ovaj pravni posao ulaze samo svoje znanje i stručnost, stoga mu putnik treba dati dovoljno novaca za poduzimanje svih potrebnih poslova. Na kraju polaže račun putniku o potrošenim novcima.

### **3. OBVEZA ISPLATE NAGRADE**

- za obavljeni posao posrednik treba biti nagrađen kako je bilo ugovoren ili ovisno o tarifi posrednika ili prema trgovačkim običajima (to može biti i u vidu postotka od iznosa koji zaradi davatelj usluga).

### **ODGOVORNOST POSREDNIKA PUTOVANJA**

- postoji kad posrednik putovanja ne ispunjava ili nepravilno ispunjava obveze prema putniku. ODGOVORAN JE naročito zato jer se od njega očekuje stručnost i dobro znanje u obavljanju povjerenih mu poslova. Naročito će mu se stavljati na teret nesavjesno ponašanje i davanje pogrešnih informacija, suprotno onome što se od njega očekuje, a to je postupanje s pažnjom "dobrog posrednika putovanja". Npr. putnik kupi kartu za vlak za dan kad vlak ne prometuje temeljem pogrešne informacije primljene od posrednika putovanja.

Za nastalu štetu putniku odgovoran je posrednik osim ako dokaže da ista nije uzrokovana njegovim činjenjem ili propuštanjem, već je uzrok tome u nečem na što posrednik nije mogao utjecati.

Diskutabilno je donositi zaključke o odgovornosti posrednika putovanja za štetu nastalu putniku od strane davatelja usluga. O ovom se problemu razlikuju tvrdnje različitih stručnjaka. Stav je naših znalaca struke da ta odgovornost posrednika ovisi u velikoj mjeri o tome kakav je nalog dobio od putnika – da li mu je specificirao karakter usluga koje želi dobiti od davatelja usluga (tada je vrlo upitna odgovornost posrednika za nastalu štetu putniku), ili to nije učinio. U prvom slučaju posrednik bi trebao upozoriti putnika na možda nedorečenost njegovih zahtjeva i naloga.

No, i u ovom drugom slučaju upitna je odgovornost posrednika jer se smatra da u paleti izbora davatelja usluga posrednik postupa s izuzetnom pažnjom glede izbora. Ako se ipak potkrade greška u izboru davatelja, može se raspravljati o odgovornosti posrednika.

## 6.3. UGOVORI IZMEĐU PUTNIČKE AGENCIJE I DAVATELJA USLUGA

### 6.3.1. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

Ugovor o hotelskim uslugama može korisnik sam zaključiti sa ugostiteljem, a može za njega to učiniti i putnička agencija koja će to učiniti profesionalnije, a za samog korisnika vjerojatno i bolje i komotnije.

Angažiranjem, možda bolje rečeno uplitanjem putničkih agencija prilikom ugovaranje pružanja hotelskih usluga za gosta, pojavljuje se kao dodatak ili modalitet već objašnjrenom ugovoru o hotelskim uslugama – agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

Sukladno Posebnim uzancama u ugostiteljstvu to je *svaki ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu kao njegovom klijentu smještaj i pripadajuće akcesorne ugostiteljske usluge za određenu naknadu i uz isplatu određene provizije.*

Posebne uzance razlikuju dvije vrste ugovora:

1. *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta*
2. *Agencijski ugovor o hotelskim uslugama u korist skupine gostiju*

#### 1. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA U KORIST INDIVIDUALNOG GOSTA

- radi se o ugovoru kojim se ugostitelj obvezuje naručiocu usluga da će pružiti gostu kao njegovom klijentu smještaj i pripadajuće akcesorne ugostiteljske usluge, za naknadu bez povlastica predviđenih za goste u skupini i uz plaćanje provizije.
- iz navedenog se vidi tko su ugovorne strane
- ugovor se sklapa na način davanja zahtjeva za rezervaciju na propisani način i potvrda istoga od strane davatelja usluge
- uzance definiraju prava i obveze ugovornih strana (ugostitelja i naručitelja)

Ovaj ugovor prestaje:

- a) sporazumom ugovornih strana
- b) poništenjem
- c) smrću ugovornih strana

## 2. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA U KORIST SKUPINE GOSTIJU

- je ugovor kojim se ugostitelj obvezuje naručitelju da će njegovim klijentima – skupini gostiju (najmanje 15 osoba koje imaju vodiča ili drugog predstavnika naručitelja) pružiti ugostiteljske usluge pod posebnim uvjetima i tarifama.
- glavno obilježje ovakvog ugovaranja niže cijene za korisnike usluga
- sklapanje ugovora započinje zahtjevom za rezervacijom kojeg naručitelj upućuje ugostitelju (jednim za čitavu skupinu) i primanjem prihvata rezervacije
- i kod ovog ugovora uzance određuju prava i obveze ugovornih strana

Ovaj ugovor prestaje:

- otkazom koji može biti pravodoban i zakašnjeli
- Naknada štete moguća je u slučaju zakašnjelog otkaza

### 6.3.2. UGOVOR O ANGAŽIRANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA (ugovor o alotmanu)

- njime se uređuju odnosi između davatelja usluga i putničke agencije
- njime se ugostitelj obvezuje tijekom određenog vremena staviti na raspolaganje putničkoj agenciji određeni broj ležajeva u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti agenciji određenu naknadu kao proviziju; a agencija se obvezuje nastojati popuniti ugovorene kapacitete ili obavijestiti ugostitelja na vrijeme da to ne može učiniti i ugostitelju platiti cijenu pruženih usluga.
- potrebno je imati na umu da su kod ovog ugovora ugovorne strane *putnička agencija i hotelijer*
- *ovaj se ugovor, ako nije drugačije ugovoren, sklapa na vrijeme od 1 godine.*

Glavne obveze putničke agencije su:

- izvješćivanje hotelijera
- pridržavanje ugovorenih cijena
- plaćanje ugostiteljskih usluga

- izdavanje turističke uputnice (vaučera)
- nastojanje da se popune dogovoreni kapaciteti

Obveza izvješćivanja ugostitelja obuhvaća niz radnji putničke agencije, kao i pravo hotelijera da npr. u slučaju angažiranja više od 30% kapaciteta hotelijera, isti može izvijestiti agenciju da će raspolagati sa sobama za koje mu agencija nije dala jamstvo plaćanja (unutar propisanih rokova), također hotelijer slobodno raspolaže kapacitetima koji nisu popunjeni. Ima i pravo dobiti naknadu štete za slučaj da gost zakašni ili nepravodobno otkaže smještaj, osim ako gost odustane od putovanja zbog opravdanih razloga.

Postoje i situacije kad hotelijer neće imati pravo na naknadu štete – kad npr. preda sobu drugom gostu, a ista nije bila pravodobno otkazana odnosno otkazane su sa zakašnjnjem, ili ostanu prazne zbog zakašnjelog dolaska ili nedolaska gosta.

Agencija se mora pridržavati ugovorenih cijena i svakako mora platiti ugostiteljske usluge. Cijene moraju biti niže od onih koje ugostitelj naplaćuje izravnim gostima; cijena se utvrđuje po osobi i po danu, m za pansion ili za polupansion, rijetko odvojeno za smještaj, a odvojeno za usluge prehrane.

Također će se predvidjeti i određeni popusti, a zbog nastanka rizika od neplaćanja od strane agencije, ugostitelj može tražiti plaćanje akontacije, ili bolje rečeno “plaćanje unaprijed”.

**Vaučer** – turistička uputnica – dokument koji izdaje putnička agencija i kojim se obvezuje da će hotelijeru plaćati hotelske usluge koje on pruži klijentu agencije – istaknuto je u Dodatku 1. Kodeksa ponašanja. To je dokument koji postoji samo u turizmu – ona omogućava gostu da ne mora nositi sa sobom gotovinu, čekove, kreditna pisma i sl.

Bitni dijelovi turističke uputnice:

1. naziv izdavatelja, naručitelja, putničke agencije (trasanta),
2. naziv davatelja usluge, ugostitelja (trasata),
3. naznaku korisnika, putnika, gosta (remitenta),
4. vrstu usluge
5. broj, nadnevak i mjesto izdavanja,
6. potpis izdavatelja, naručitelja.

**Obveze ugostitelja:**

1. *stavljanje na raspolaganje ugovorenih ugostiteljskih kapaciteta*
2. *jednako postupanje s gostima glede davanja usluga*
3. *pridržavanje ugovorenih cijena*
4. *plaćanje provizije*

Prestanak ugovora o alotmanu:

1. raskid
2. otkaz
3. pravo putničke agencije da odustane od ugovora koji može biti privremen i konačan.

### **6.3.3. UGOVOR O ZAKUPU (NAJMU) UGOSTITELJSKOG OBJEKTA**

- njime se ugostitelj obavezuje putničkoj agenciji staviti na raspolaganje na duže vrijeme na uporabu određeni ugostiteljski objekt u cijeli ili samo djelomično, s osobljem, radi smještaja i pružanja drugih ugostiteljskih usluga klijentima agencije, a ista se obavezuje za to platiti naknadu (zakupninu, najam)
- ugovor je neimenovan

**Obveze ugovornih strana:**

1. obveza hotelijera – odgovornost za materijalne i pravne nedostatke objekta
2. obveza putničke agencije – platiti naknadu hotelijeru bez obzira na iskorištenost objekta

Modalitet ugovora o zakupu ugostiteljskog objekta je *ugovor o najmu sobe, stambene prostorije i zgrade*

- najmodavatelj (fizička osoba, građanin) se obavezuje sobu, stambenu prostoriju ili zgradu predati najmoprimatelju (turističkim, ugostiteljskim i dr. ovlaštenim pravnim osobama na korištenja).
- najmoprimatelj se obavezuje za to platiti naknadu.

#### **6.3.4. UGOVOR O ZASTUPANJU IZMEĐU HOTELSKOG ZASTUPNIKA I HOTELIJERA**

Hotelska zastupstva nisu putničke agencije.

Postoji stalni ugovorni odnos između hotelskog zastupnika i hotela, tako su neki od poslova koje rade ta zastupstva:

- davanje informacija o zastupljenim hotelima
- davanje prospekata za iste
- davanje potvrda za rezervacije

Mnogi stručnjaci smatraju da je suradnja gosta s hotelskim zastupnikom bolja od one s putničkim agencijama.

Hotelski zastupnik svoj posao obavlja ili za pristojbu zastupničkog tipa ili za proviziju za obavljeni posao ili za njihovu kombinaciju.

#### **6.4. UGOVORI IZMEĐU TURISTIČKIH I DRUGIH SUBJEKATA KOJIMA SE OMOGUĆUJE I/ILI OLAKŠAVA OSTVARENJE TEMELJNE USLUGE**

Vođeni udžbenikom V. Gorenca i V. Šmida: "Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu" samo spominjemo da su slijedeći ugovori:

1. Ugovor o prijevozu osoba
2. Ugovor o osiguranju
3. Ugovor o franšizingu
4. Timesharing – ugovor o davanju tur. objekta na vremensku uporabu

(Gorenc, Šmid, 1999.; Posebne uzance u ugostiteljstvu, 1995.; ZOO NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15; Kodeks etike u poslovanju, 2005.)

## 7. INSTRUMENTI PLAĆANJA U TURIZMU

Podmirivanje novčanih obveza između vjerovnika i dužnika može se obavljati na tri načina, a to su:

1. gotovinsko plaćanje – obavlja se gotovim novcem, papirnim i kovanim novčanicama,
2. polugotovinsko plaćanje ili plaćanje mjenicama ili čekom kad barem jedna od strana mora imati otvoreni račun u korist ili na teret kojega se uplaćuje ili isplaćuje gotovina
3. bezgotovinsko plaćanje vrši se preknjižavanjem s tekućeg računa ili žiroračuna dužnika na tekući račun ili žiroračun vjerovnika.

Prema navedenom udžbeniku V. Gorenca i V. Šmida navodimo sredstva plaćanja u turizmu:

1. ČEK – vrijednosni papir kojim izdavatelj (trasant) daje nalog trasatu, banci, da iz trasantova pokrića isplati zakonitom imatelju čeka (remitentu, ali to može biti i sam trasant) određenu svotu novca
2. UPUTNICA – njome se u pisanim oblicima nalaže neko plaćanje; može glasiti na donositelja kada svaki imatelj uputnice može imati prema upućeniku (asignatu) položaj primatelja upute (asignatara)
3. KREDITNO PISMO – je vrijednosno pismo kojim izdavatelj (asignant, najčešće banka) daje uputu upućeniku (asignataru, najčešće drugoj banci) da korisniku isprave (asignataru) isplati određenu svotu novca – do plafona kreditnog pisma
4. PUTNIČKI ČEK – instrument plaćanja u međunarodnom platnom prometu s elementima kreditnog pisma i novčanice, ali u njemu prevladavaju i elementi čeka
5. EUROČEK – vrste čeka za koji banke i kreditne organizacije koje ga izdaju jamče da će se naplatiti uz prezentaciju garantne kartice (banci ili drugoj organizaciji) prema uvjetima dogovorenim u sklopu sustava euročeka

6. KREDITNA KARTICA – to je legitimacijski papir na osnovu kojeg je vlasnik kartice ovlašten od trgovca ili davatelja usluge tražiti robu ili uslugu, koju je ovaj dužan pružiti
7. TURISTIČKA UPUTNICA ILI VOUCHER – je isprava koju izdaje putnička agencija (trasant) kojom se ona obvezuje davatelju usluge (trasatu) da će platiti njegove usluge – tj. remitentu.

Ovim sredstvima plaćanja osigurava se kvalitetno i nesmetano obavljanje turističke i gospodarske djelatnosti.

\*\*\*\*\*

## Literatura

1. Čavlek, N. i sur. (2011.). Turizam ekonomske osnove i organizacijski sustav. Zagreb, Školska knjiga.
2. Gorenc, V. (1996.). Posebne uzance u ugostiteljstvu s komentarom. Zagreb, RRIF.
3. Gorenc, V.; Šmid, V. (1999.). Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu. Zagreb, Školska knjiga.
4. Kodeks etike u poslovanju (2005.). Zagreb, Hrvatska gospodarska komora.
5. Pravilnik o javnoj turističkoj infrastrukturi. NN 131/09
6. Vuković, I. (2006.). „Suvremeni trendovi u razvoju turizma u Europskoj uniji i implikacije na Hrvatsku“, *Tourism and Hospitality Management*, vol. 12(1), 35-55.
7. Zakon o boravišnoj pristojbi. NN 152/08, 59/09
8. Zakon o članarinama u turističkim zajednicama. NN152/08, 88/10
9. Zakon o obveznim odnosima. NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15
10. Zakon o pružanju usluga u turizmu. NN 68/07, 88/10, 30/14, 152/14
11. Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma. NN 152/08
12. Zakon o turističkom i ostalim građevinskom zemljištu neprocijenjenom u postupku pretvorbe i privatizacije. NN 99/10
13. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti. NN 85/15