

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Na temelju članka 21., točke 2. Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori („Narodne novine“ broj 144/21) Skupština Hrvatske gospodarske komore donijela je na 21. sjednici održanoj dana 29. lipnja 2023. godine sljedeće

POSEBNE UZANCE U UGOSTITELJSTVU

DIO PRVI OPĆE ODREDBE

1. Primjena

(1) Ovim se Posebnim uzancama u ugostiteljstvu (dalje u tekstu: Uzance) utvrđuju poslovni običaji i osnovne smjernice za obavljanje poslova povezanih s pružanjem ugostiteljskih usluga, odnosno onih usluga koje su uređene propisima o ugostiteljskoj djelatnosti te propisima iz područja turizma.

(2) Ove se Uzance primjenjuju na odnose iz ugovora o ugostiteljskim uslugama u gospodarstvu, osim ako između ugovornih strana nije drukčije uređeno ugovorom ili nije razvijena drukčija međusobna praksa ili su uzance izričito ili prešutno isključene.

(3) Na odnose iz ostalih ugovora o ugostiteljskim uslugama ove se Uzance primjenjuju ako su ih stranke ugovorile.

2. Ugovori na koje se odnose Uzance

Poslovi za koje se ovim Uzancama utvrđuju poslovni običaji jesu oni koji uobičajeno pripadaju opsegu ovih ugovora:

1. ugovora o hotelskim uslugama
2. ugovora o smještaju u turističkim apartmanima
3. ugovora o uslugama kampiranja
4. ugovora o uslugama prehrane i točenja pića.

DIO DRUGI ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA UGOVORE O UGOSTITELJSKIM USLUGAMA

3. Bitni sastojci ugovora

Ugovor o ugostiteljskim uslugama sklopljen je ako su se stranke sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora, a to su odredbe o vrsti i opsegu usluga, cijeni usluga i vremenu korištenja usluga.

4. Oblik ugovora

(1) Sklapanje ugovora o ugostiteljskim uslugama ne podliježe određenom obliku ako zakonom ili voljom strana nije drukčije određeno.

(2) Za ugovor koji nije sklopljen u pisanom obliku svaka strana može zahtijevati od druge strane pismenu potvrdu koja sadrži uobičajene sastojke ugovora.

5. Cijena usluge

Nije li drukčije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u ugostiteljskom objektu na početku korištenja usluge i koja je objavljena na način određen propisima i ovim Uzancama.

DIO TREĆI UGOVORI O HOTELSKIM USLUGAMA

6. Vrste ugovora o hotelskim uslugama

Ugovorima o hotelskim uslugama smatraju se: izravni ugovor o hotelskim uslugama, agencijski ugovor o hotelskim uslugama i ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem (ugovor o alatmanu).

3.1. IZRAVNI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

7. Sklapanje ugovora

(1) Ugovor o hotelskim uslugama sklopljen je kad ugostitelj (hotelijer) prihvati ponudu gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion i/ili drugu ugostiteljsku uslugu koju ugostitelj pruža.

(2) Ako je gost poslao ponudu za rezervaciju smještaja ili pansiona, ugovor je sklopljen kad primi potvrdu o rezervaciji.

8.

(1) Ponuda za rezervaciju smještaja ili pansiona sadrži vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanja usluge te geografsku (prebivalište) i virtualnu (e-mail) adresu gosta.

(2) Rezervacija smještaja ili pansiona može se zahtijevati uz korištenje dopuštenih ili od ugostitelja određenih sredstava komunikacije.

(3) Ako ugostitelj pri rezervaciji to zahtijeva, rezervacija zatražena usmeno ili telefonski mora se potvrditi pismeno uz korištenje dopuštenih ili od ugostitelja određenih sredstava komunikacije.

9.

(1) Ugostitelj će na zahtjev za rezervaciju odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana primitka zahtjeva, uzimajući u obzir početak korištenja usluge.

(2) Zahtjeve za rezervaciju ugostitelj je dužan prihvatiti po redu kao što ih primi, u granicama slobodnih kapaciteta.

(3) Ako gost zahtijeva da se prihvati rezervacije potvrdi pismeno, ugostitelj može naplatiti troškove te potvrde.

10.

(1) Ugostitelj (hotelijer) može prihvat ponude za rezervaciju uvjetovati plaćanjem jamstvenog pologa u visini koju odredi ugostitelj.

(2) Ugostitelj će na zahtjev gosta potvrditi primitak jamstvenog pologa bez odgađanja nakon primitka uplaćenog iznosa.

11.

Ugostitelj (hotelijer) će prihvatiti svaku ponudu za sklapanje ugovora o hotelskim uslugama i dati smještaj, odnosno uslugu pansiona i/ili drugu ugostiteljsku uslugu koju pruža ugostitelj u granicama raspoloživih kapaciteta, uz uvjet da je gost u mogućnosti i da je spreman platiti cijenu te da je u takvu stanju da može koristiti usluge u skladu s važećim kućnim redom.

12.

Predmet ugovora o hotelskim uslugama

Predmet ugovora o hotelskim uslugama može biti usluga smještaja, smještaja s doručkom, pansiona, polupansiona, *all inclusive* usluga te dodatne usluge koje ugostitelj pruža u vezi s boravkom gosta (primjerice najam dvorane, opreme, vozila, pranje rublja i sl).

13.

(1) Pod pansionom se podrazumijeva smještaj i tri obroka (doručak, ručak i večera) u koji, uz obrok, mogu biti uključeni topli i hladni bezalkoholni napitci te vino i pivo, a pod polupansionom smještaj s doručkom i jednim od ostalih obroka u koji, uz obrok, mogu biti uključeni topli i hladni bezalkoholni napitci te vino i pivo.

(2) Ugostitelj može posebnim aktom odrediti da se i druge usluge, koje se uobičajeno pružaju pansionskim gostima, smatraju dijelom pansiona.

(3) *All inclusive* usluga uključuje tri obroka i dodatne usluge koje gostima na korištenje daje ugostitelj u okviru svoje ponude i koje se u cijelosti naplaćuju jedinstvenom cijenom.

(4) Cijena pansiona računa se od prvog obroka kojim je gost poslužen nakon dolaska, a obroci kojima gost nije bio poslužen na dan dolaska, dat će mu se, prema njegovoj želji, na dan odlaska.

(5) Za obroke koje nije iskoristio ni pravodobno otkazao, gostu se pri obračunu ne umanjuje cijena pansiona.

14.

Trajanje, izvršenje i otkaz ugovora

- (1) Ugovor o hotelskim uslugama može se sklopiti na određeno ili neodređeno vrijeme. Smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na određeno vrijeme naznačeno u prihvaćenoj rezervaciji.
- (2) Ako u rezervaciji nije naznačeno vrijeme trajanja smještaja, smatra se da je ugovor o hotelskim uslugama sklopljen na neodređeno vrijeme po načelu dan po dan.
- (3) U tom slučaju ugovor se automatski produljuje za sljedeći dan ako ga ugostitelj ili gost ne otkáže do 10 sati tekućeg dana.
- (4) Nakon prestanka ugovora o hotelskim uslugama, gost je dužan napustiti sobu do vremena određenog kućnim redom, a ako takve odredbe nema, do 10 sati.
- (5) Ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe nakon vremena određenog kućnim redom, odnosno poslije 10 sati znači plaćanje sobe za još jedan dan, odnosno dnevnog boravka ako gost napusti sobu do 18 sati.

15.

- (1) U slučaju da gost otkáže ugovor (nedolazak gosta), ugostitelj ima pravo od njega zahtijevati naknadu štete.
- (2) Gost nije dužan platiti naknadu štete ugostitelju ako otkáže rezervaciju smještaja ili pansiona:
1. do 10 sati prvog dana – kada je riječ o smještaju do dva dana
 2. dva dana prije početka korištenja usluge – ako je riječ o smještaju od tri do sedam dana
 3. sedam dana prije početka korištenja usluge – ako je riječ o smještaju duljem od sedam dana ili o sezonskom objektu u sezoni.
- (3) Gost nije dužan platiti naknadu štete kad napusti objekt prije isteka ugovora ako otkáže daljnje usluge ugostitelju u rokovima iz prethodnog stavka ove Uzance, računajući ih prema danu napuštanja sobe.

16.

- (1) Gost može otkazati pojedine obroke u pansionu ili polupansionu ako o tome obavijesti ugostitelja do 19 sati tekućeg dana za idući dan.
- (2) Ugostitelj će gostu koji je, u skladu sa stavkom 1. ove Uzance, otkazao obrok u pansionu osigurati, na njegov zahtjev, obrok suhe hrane (*lunch*-paket) odgovarajuće vrijednosti i kvalitete.

17.

- (1) Ugostitelj nema pravo otkazati prihvaćenu rezervaciju smještaja ili pansiona.
- (2) Ugostitelj je dužan gostu koji ima potvrđenu rezervaciju zadržati sobu do 18 sati.

(3) Nakon protoka vremena iz stavka 2. ove Uzance, ako nema posebnih obavijesti, smatra se da gost sobu neće koristiti pa ugostitelj može njome raspolagati.

(4) Ako gost naknadno dođe, a da prije toga nije poslao obavijest o tome kada će doći, ugostitelj mu je dužan dati smještaj u granicama raspoloživih kapaciteta.

(5) Plati li gost jamstveni plog, ugostitelj mu je dužan držati sobu na raspolaganju do isteka onoga dana koji je u rezervaciji naznačen kao dan dolaska.

18.

Prava i obveze stranaka

Na temelju ugovora o hotelskim uslugama gost stječe pravo:

1. uporabe prostorija namijenjenih smještaju i korištenja pripadajućih usluga, a ako je ugovoren pansion, polupansion ili *all inclusive*, ima pravo i na odgovarajuće obroke
2. uporabe svih uređaja, zajedničkih prostorija i korištenja usluga službi u tom objektu i drugim pripadnim objektima i prostorima ugostitelja namijenjenih gostima.

19.

(1) Ugostitelj će ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i pružiti mu druge ugovorene ugostiteljske usluge, odnosno usluge koje on zatraži u skladu s poslovnim običajima, a ugostitelj ih može pružiti.

(2) Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan gostu staviti na raspolaganje čim bude spremna za uporabu, najkasnije do 14 sati, nakon što se gost prijavi.

20.

(1) Zatraži li gost da sobu zauzme ujutro na dan dolaska, ugostitelj ima pravo zahtijevati naplatu smještaja i za proteklu noć ako soba nije mogla biti izdana zbog toga što ju je trebalo ujutro staviti gostu na raspolaganje.

(2) Ako gost upotrijebi sobu između šest i osamnaest sati za dnevni odmor u trajanju do osam sati, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, ovisno o trajanju usluge, ali ta cijena ne može biti veća od 50 posto redovite cijene smještaja.

21.

(1) Ugostitelj je dužan pružiti hotelske usluge u objektu određene ugovorom i pridržavati se ugovorenih obveza.

(2) U protivnom, dužan je gostu naknaditi prouzročenu štetu. Iznimno, ugostitelj može smjestiti gosta u drugi najbliži objekt iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja.

(3) U slučaju iz stavka 2. ove Uzance gost ne može tražiti naknadu štete samo zbog te zamjene.

22.

(1) Prije početka uporabe sobe, soba mora biti potpuno pripremljena za gosta.

(2) Pri dolasku u ugostiteljski objekt gost se prijavljuje osobi odgovornoj za primanje gostiju na recepciji, izuzev u slučaju kad je gostu omogućena prijava u objekt putem elektroničkog *check in*a.

23.

Ugostitelj je dužan gostu osigurati nesmetano korištenje ugovorenih usluga sve dok ugovor traje.

24.

Ugostitelj daje gostu bez posebne naplate sve obavijesti u vezi s boravkom, ugostiteljskim uslugama, kulturno-zabavnim priredbama u mjestu i izletima te obavijesti i podatke iz voznih redova i slično.

25.

Prostorije, uređaje, opremu i inventar, koji su mu stavljeni na raspolaganje, gost je dužan upotrebljavati u svrhe koje je odredio ugostitelj, poštujući kućni red, ove Uzance i druge poslovne običaje.

26.

(1) Gost može upotrebljavati sobe za svoj smještaj i za smještaj osoba naznačenih u trenutku sklapanja ugovora.

(2) Nije li drukčije ugovoreno, gost ne može u komercijalne svrhe koristiti prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje.

27.

(1) Gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje, uređaje, opremu i inventar upotrebljavati kao dobar domaćin.

(2) Nakon prestanka uporabe, gost je dužan prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje predati ugostitelju u stanju u kojem ih je zatekao.

(3) Gost odgovara za štetu u prostorijama koje su mu stavljene na raspolaganje, kao i za nestanak i oštećenje uređaja, opreme i inventara u tim prostorijama, koji su nastali njegovom krivnjom i/ili krivnjom osoba za koje odgovara.

28.

(1) Ugostitelj naplaćuje usluge od gosta po cijeni obračunatoj prema cjeniku objekta koja vrijedi u trenutku sklapanja ugovora, uzimajući u obzir i popuste i dodatke koji proizlaze iz cjenika, ovih Uzanci i drugih akata ugostitelja (npr. programi vjernosti).

(2) U cijenu smještaja uračunavaju se usluge uporabe hotelskog bazena i dječjeg igrališta pod uvjetom da ugostitelj njima raspolaže, a u cijenu smještaja u motelu uračunava se i parkiranje automobila.

(3) Korištenje ostalih usluga može se naplatiti. Za ulazak u objekte s posebnim programima ili glazbom, priredbama i sl., unutar ugostiteljskog objekta može se od gosta naplatiti posebna naknada.

29.

U sobama s minibarom gost je dužan platiti konzumirane proizvode. Konzumiranim proizvodima iz minibara smatra se razlika između stanja tih proizvoda pri dolasku i odlasku gosta.

30.

Ugostitelj od gosta može posebno naplatiti uporabu telefona i drugih tehničkih uređaja komunikacije prema cjeniku ugostitelja.

31.

(1) Ugostitelj ne naplaćuje uporabu TV prijarnika u hotelskim sobama za redovne programe.

(2) Za gledanje posebnih programa iz hotelskog Pay TV-a ugostitelj može naplatiti uporabu prema cjeniku.

32.

(1) Ugostitelj odobrava popuste:

1. za djecu do dvije godine, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, ne naplaćuje smještaj, a hranu naplaćuje prema cjeniku ugostiteljskog objekta (*à la carte*)
2. za djecu od dvije godine do sedam godina, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiteljem, naplaćuje cijenu smještaja umanjenu za 70 posto, a hranu prema cjeniku ugostiteljskog objekta (*à la carte*)
3. za djecu do sedam godina koja se koriste posebnim krevetom u sobi roditelja (pratitelja) naplaćuje cijenu usluge umanjenu za 30 posto.

(2) U dvojbi, roditelj, odnosno pratitelj dužan je vjerodostojnom ispravom dokazati dob djeteta, inače se i za dijete naplaćuje puna cijena.

(3) Za pojedine kategorije gostiju, ugostitelj može odrediti poseban popust ili nižu cijenu od objavljene.

33.

(1) Ako je ugovoreno izdavanje, odnosno uporaba jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi (dvokrevetna za jednokrevetnu), gostu se naplaćuje uvećana cijena, ali ne veća od 75 posto od cijene dvokrevetne sobe.

(2) Ako je ugovoreno izdavanje jednokrevetne sobe, a ugostitelj izda sobu s dva ili više kreveta, naplaćuje se samo cijena jednokrevetne sobe, bez prava na izdavanje ostalih kreveta drugim osobama, osim kad gost na to izričito pristane.

(3) Stavi li se u dvokrevetnu sobu treći, pomoćni krevet, za uporabu toga dodatnog ležaja plaćat će se cijena smještaja, odnosno pansiona u dvokrevetnoj sobi umanjena najmanje za 20 posto.

34.

(1) Plati li gost sobu i za vrijeme privremenog prekida svojeg boravka, ugostitelj ne može bez njegova pristanka izdati tu sobu (krevet) drugoj osobi.

(2) Pristane li gost da ugostitelj za vrijeme njegove odsutnosti izda već iznajmljenu sobu, za to vrijeme gost nije dužan platiti cijenu sobe.

35.

Plaćanje usluga

(1) Račun za usluge može se naplatiti odmah po pruženoj usluzi ili svakih sedam dana, ako se usluge pružaju tijekom duljeg razdoblja.

(2) Za usluge koje tijekom boravka koristi u ugostiteljskom objektu, a odmah ne plati, gost potpisuje račun s naznakom broja sobe odmah po pruženoj usluzi.

(3) Račun iz stavka 2. ove Uzance dodaje se hotelskom računu i naplaćuje skupa s tim računom.

(4) Ugostitelj je dužan načiniti specifikaciju računa prema pruženim uslugama.

(5) Od gosta se može zahtijevati plaćanje usluga unaprijed.

(6) Za korištenje usluga ugostitelj ima pravo zahtijevati od gosta osiguranje plaćanja tih usluga (akontacija/kapara, preautorizacija kreditne kartice i sl.).

(7) Ako gost na kreditnoj kartici nema sredstva za preautorizaciju kao osiguranje plaćanja, ugostitelj može odlučiti hoće li pružiti uslugu smještaja ili raskinuti rezervaciju.

36.

Kućni red

(1) Ugostitelj određuje opće uvjete poslovanja – kućni red koji obično sadrži: napuštanje sobe, davanje dragocjenosti u ostavu, uvjete upotrebe zajedničkih prostorija, uvjete korištenja uređaja, uvjete plaćanja i druge opće uvjete poslovanja i korištenja usluga ugostitelja.

(2) Smatra se da se gost suglasio s kućnim redom kad od ugostitelja preuzme sobu u kojoj je dobio smještaj.

37.

(1) Gost ne smije upotrebljavati električne aparate u sobi, osim ako je to dopušteno kućnim redom.

(2) Gost može upotrebljavati radioaparate, TV prijarnike i druge uređaje uz uvjet da ne remeti red i mir.

(3) Ako se uređaji iz stavka 2. ove Uzance upotrebljavaju tako da remete mir, ugostitelj može zabraniti njihovu uporabu.

38.

(1) Gostu nije dopušteno u ugostiteljski objekt uvoditi životinje ako to nije ugovoreno ili dopušteno kućnim redom.

(2) Ako su strane ugovorile da se životinja uvede u ugostiteljski objekt, ona se smije držati samo u prostorijama koje je ugostitelj za to odredio.

(3) Strane mogu ugovoriti da se životinja uvodi u zajedničke prostorije. Ugostitelj ima pravo gostu naplatiti posebnu naknadu za držanje životinja.

(4) Gost je odgovoran za svaku štetu koju bi životinja prouzročila ugostitelju ili drugim osobama u ugostiteljskom objektu.

(5) Odredbe prethodnih stavaka ne odnose se na pse pomagače u skladu s mjerodavnim zakonskim propisom.

39.

Gostu nije dopušteno u ugostiteljski objekt unositi lakozapaljiv i eksplozivan materijal (npr. benzin, dinamit i slično), materijal jaka i neugodna mirisa, oružje i sl., koji mogu ugroziti fizički i psihički integritet i sigurnost gosta.

40.

Bolest gosta

(1) Ako se gost razboli, ugostitelj je dužan na njegov zahtjev i trošak pozvati liječnika. Ugostitelj je dužan pozvati liječnika prema okolnostima slučaja na vlastiti trošak ako posumnja da se gost razbolio od neke zarazne bolesti.

(2) Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno.

41.

Smrt gosta

Ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležna tijela i obitelj umrloga te komisijski popisati imovinu koju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim tijelima.

42.

Pošiljke gostu

(1) Ugostitelj će bez odgode predati gostu pošiljke koje su za njega stigle (pisma, poruke, brzopjave i sl.). Eventualni trošak dostave snosi gost.

(2) Stigne li pošiljka nakon odlaska gosta, ugostitelj će ju poslati na adresu koju je gost ostavio, nakon što gost ugostitelju podmiri troškove dostave, ako ugostitelj to zahtijeva. Ako gost nije ostavio adresu, ugostitelj će pošiljku u roku od 48 sati vratiti pošti.

(3) Ne postupi li ugostitelj prema odredbi stavaka 1. i 2. ove Uzance, odgovara gostu za nastalu štetu po općim pravilima odgovornosti za štetu.

43.

Pronađene stvari

- (1) Ugostitelj je dužan gosta obavijestiti o nađenim stvarima koje je gost zaboravio i zatražiti upute o načinu njihove dostave.
- (2) Ugostitelj je na zahtjev dužan gostu dostaviti ili uručiti njegove stvari koje je pronašao u ugostiteljskom objektu.
- (3) Troškove dostave snosi gost, osim ako je drukčije ugovoreno.
- (4) Ako ugostitelj nije uspio obavijestiti gosta da su stvari nađene, dužan ih je čuvati najmanje 6 mjeseci, a najduže godinu dana od odlaska gosta, a nakon toga će ih predati nadležnom nalaznom uredu za pohranjivanje nađenih stvari ako je takav ured dostupan ugostitelju u mjestu ugostiteljskog objekta.
- (5) Ako takav ured ne postoji u blizini ugostiteljskog objekta, ugostitelj može sam odlučiti što će napraviti s nađenim stvarima.

44.

Odgovornost ugostitelja za stvari gosta

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari gosta u skladu sa zakonom i ovim Uzancama.

45.

- (1) Stvarima koje je gost donio u ugostiteljski objekt smatraju se:
 1. stvari koje se nalaze u objektu tijekom vremena u kojem gost ima prijavljen boravak u ugostiteljski objekt
 2. stvari nad kojima ugostitelj ili osoba za koju on odgovara preuzima nadzor u ugostiteljskom objektu ili izvan njega u razumnom vremenu prije ili poslije vremena kada ima prijavljen boravak u objektu.

46.

- (1) Ugostitelj je dužan primiti na čuvanje vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari gosta, ako za to ima odgovarajuće uvjete.
- (2) Ugostitelj može odbiti primiti na čuvanje stvari koje su, s obzirom na mogućnosti i kategoriju objekta, prevelike vrijednosti.

47.

- (1) Ugostitelj ima pravo pregledati stvari koje gost daje na čuvanje.
- (2) Ugostitelj ima pravo zahtijevati da se stvari stave u zaključan ili zapečaćen paket.
- (3) Za stvari primljene na čuvanje ugostitelj izdaje pismenu potvrdu.
- (4) Ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima u prostoru ugostiteljskog objekta izvan smještajne jedinice (sobe, apartmana), ugostitelj je dužan gostu omogućiti samostalnu uporabu sefa.

(5) Stvari predane na čuvanje može podignuti gost ili osoba koju gost ovlasti (uruči mu ključ, šifru ili potvrdu).

(6) Ako je ugostitelj izdao potvrdu, gost ili osoba koju je gost ovlastio dužni su ugostitelju vratiti potvrdu.

48.

(1) Ako smještajna jedinica (soba, apartman) u ugostiteljskom objektu ima poseban sef koji se daje gostu na raspolaganje i koji gost može samostalno upotrijebiti, ugostitelj nije dužan primiti na čuvanje vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari gosta.

(2) Za nestanak, uništenje ili oštećenje vrijednosnih papira, novca i drugih vrijednih stvari gosta koje pohrani u poseban sef, ugostitelj odgovara kao za donesene stvari, odnosno do iznosa propisanog odredbama važećeg zakona kojim se uređuju obvezni odnosi.

49.

Odredbe o odgovornosti ugostitelja za stvari gosta donesene u ugostiteljski objekt ne odnose se na životinje.

50.

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje vozila gosta ostavljenog u garaži ili na čuvanom parkiralištu ugostitelja i stvari u njemu ako je odgovornost ugostitelja u tom slučaju izrijekom ugovorena.

51.

Raskid ugovora o hotelskim uslugama

(1) Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor i prestati pružati usluge gostu ako gost:

1. grubo krši ove Uzance ili odredbe o kućnom redu, osobito ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju
2. ne plati račun za obavljene usluge nakon sedam dana boravka ili u drugačije ugovorenom roku plaćanja
3. razboli se od neke zarazne bolesti opasne za ostale goste u ugostiteljskom objektu.

(2) Osim raskida ugovora, ugostitelj ima pravo i na naknadu štete od gosta.

52.

(1) Gost može raskinuti ugovor i napustiti ugostiteljski objekt ako ugostitelj ne udovoljava ugovorenim obvezama, a posebno ako grubo krši ove Uzance i odredbe o kućnom redu.

(2) U slučaju iz prethodnoga stavka ove Uzance gost ima pravo na naknadu štete od ugostitelja.

3.2. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

53.

Zajedničke odredbe

Turistička agencija može kao naručitelj usluge (u nastavku teksta „naručitelj“) sklopiti ugovor o hotelskim uslugama u korist individualnog gosta ili skupine gostiju.

54.

Sklapanje ugovora

(1) Naručitelj šalje ugostitelju zahtjev za rezervaciju.

(2) Svaki nepisani zahtjev za rezervaciju mora se bez odgađanja potvrditi pismeno uz korištenje dopuštenih ili od ugostitelja određenih sredstava komunikacije.

(3) Zatraži li naručitelj u zahtjevu za rezervaciju da mu ugostitelj ponudi cijenu, ugovor o hotelskim uslugama smatra se sklopljenim kad ugostitelj primi od naručitelja prihvata ponude.

(4) Ponuda sadrži bitne sastavke iz Uzanci br. 3. Naručitelj će bez odgađanja obavijestiti ugostitelja o prihvatu ili odbijanju ponude.

55.

(1) Ugostitelj može tražiti od naručitelja plaćanje jamstvenog pologa ili rezervacijske naknade kao uvjet za sklapanje ugovora.

(2) Ugostitelj će na zahtjev naručitelja pismeno potvrditi primitak jamstvenog pologa ili rezervacijske naknade bez odgađanja.

56.

Turistička uputnica

(1) Kao dokument (ispravu) za pružanje usluge naručitelj može upotrijebiti turističku uputnicu (*voucher*).

(2) Turistička uputnica u pravilu sadrži:

1. naziv naručitelja
2. naziv ugostitelja
3. naznaku gosta
4. vrstu, opseg i vrijeme usluge
5. broj, datum i mjesto izdavanja
6. način plaćanja usluge
7. potpis naručitelja.

(3) Ako je riječ o uslugama koje se ne ubrajaju u redovite hotelske usluge, uporaba *vouchera* kao rezervacijskog dokumenta uvjetovana je prethodnim pisanim ugovorom između ugostitelja i naručitelja o uslugama koje se moraju pružiti i najvišem iznosu cijene usluga koje će naručitelj platiti.

(4) Nije li u rezervacijskoj ispravi izričito drukčije određeno, naručitelj rezervacijskom ispravom jamči ugostitelju plaćanje usluga naznačenih u toj ispravi.

57.
Cijene usluga

- (1) Cijene koje ugostitelj utvrđuje naručitelju na dan sklapanja ugovora ne smiju biti veće od cijene koju plaćaju izravni gosti.
- (2) Ako su ugovorene posebne cijene, ugostitelj ne može zahtijevati veću naknadu od tih cijena.

58.

- (1) Cijene se određuju u domaćoj valuti.
- (2) Cijene se dodatno mogu odrediti i u stranoj valuti koja mora biti jasno istaknuta.

59.
Plaćanje usluga

- (1) Naručitelj je dužan platiti samo one usluge koje su navedene u dokumentu (ispravi) za rezervaciju.
- (2) Račun za usluge navedene u rezervacijskoj ispravi dužan je ugostitelju platiti naručitelj, ako nije ugovoreno da ga plaća izravno gost.

60.

- (1) Ako nije ugovoreno da gost izravno plaća, naručitelj je dužan gostu izdati turističku uputnicu (*voucher*) i s jednom je kopijom, po gostu, vodiču, poštom, e-mailom ili na neki drugi dopušteni ili od ugostitelja propisani način dostaviti ugostitelju prije nego što on započne pružati uslugu.
- (2) Nakon obračuna ugostitelj šalje naručitelju, radi naplate, račun s originalom turističke uputnice, koju je ovjerio gost ili predstavnik naručitelja (vodič i sl.), a zadržava ovjerenu kopiju uputnice.

61.
Provizija

- (1) Naručitelj ima pravo na proviziju za svoje usluge.
- (2) Visinu provizije stranke utvrđuju ugovorom.
- (3) Ako je ugovoreno, naručitelj ima pravo na proviziju i za svako produljenje boravka gosta ili skupine gostiju prihvaćeno od naručitelja ili po rezervaciji gosta napravljenoj za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za koje naručitelj jamči plaćanje.

62.

- (1) Turistička pristojba u pravilu ne ulazi u osnovicu za obračun provizije.
- (2) Ako je bilo ugovoreno da gost izravno plaća, ugostitelj plaća proviziju naručitelju u ugovorenim rokovima.

63. Otkaz

- (1) Ugovorene usluge otkazuju se u pisanom obliku, s naznakom datuma otkaza.
- (2) Svaki nepisani otkaz naručitelj potvrđuje pismeno.
- (3) Kako bi otkaz iz stavka 2. ove Uzance vrijedio od dana usmene obavijesti, pismenu potvrdu otkaza ugostitelj mora zaprimiti najkasnije idućeg dana bilo kojim dopuštenim ili od ugostitelja propisanim načinom komunikacije.
- (4) Ako ugostitelj u međuvremenu u bilo kojem pismenom obliku potvrdi primitak usmenog ili telefonskog otkaza, naručitelj je oslobođen obveze da svoj usmeni ili telefonski otkaz pismeno potvrdi.

64. Individualni gosti

Individualni su gosti iz ove glave Uzanci pojedinci koji posredovanjem naručitelja naručuju hotelske usluge, a za koje ne vrijede uvjeti (povlastice) za skupinu.

65.

- (1) Otkazni rokovi usluga smještaja, smještaja s doručkom, polupansiona, pansiona i *all inclusive* za individualne goste koji te usluge osiguravaju preko naručitelja jednaki su rokovima iz ugovora o hotelskim uslugama s izravnim gostima.
- (2) Međutim, za smještaj do dva dana naručitelj je dužan dostaviti otkaz ugostitelju najkasnije do 17 sati uoči dana dolaska gosta.

66.

- (1) Ako se ugovor (rezervacija) otkaže nakon utvrđenog roka ili ako gost ne dođe (*no-show*), a njegova rezervacija nije otkazana ili je otkazana sa zakašnjenjem, naručitelj plaća ugostitelju naknadu štete u iznosu:
 1. u slučaju boravka do tri dana ili boravka dužeg od tri dana izvan sezone – u iznosu ugovorene cijene usluga za jednodnevni boravak
 2. u slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni – u iznosu ugovorene cijene usluga za trodnevni boravak.

67.

- (2) Ako gost ode prije isteka ugovorenog trajanja usluge, naručitelj je dužan platiti ugostitelju naknadu štete prema Uzanci 66.
- (3) Ne iskoristi li gost ostale naručene usluge koje nije otkazao na vrijeme, naručitelj je dužan ugostitelju naknaditi štetu u visini ugovorene cijene tih usluga.

68.
Skupina gostiju

(1) Skupinu gostiju čini najmanje 15 osoba koje putuju zajedno (dolaze i odlaze), a koju naručitelj i ugostitelj smatraju posebnom cjelinom i za koju ugostitelj odobrava posebne uvjete i cijene usluge, kako je utvrđeno u ugovoru.

(2) Ako se nakon sklapanja ugovora, a prije početka korištenja usluge (konzumacije) skupina smanji na manje od 15 osoba, ugostitelj će obavijestiti naručitelja smatra li i dalje tako smanjeni broj gostiju skupinom.

(3) Ne obavijesti li o tome ugostitelj naručitelja, i za tako smanjenu skupinu vrijede ugovoreni uvjeti.

69.

(1) Usluge za skupinu rezerviraju se jednim dokumentom i rezervacija se jednim dokumentom prihvaća i potvrđuje potpisom ovlaštenih i/ili odgovornih osoba ugostitelja i naručitelja.

(2) U tom su dokumentu za sve članove skupine navedene istovjetne usluge i njihova jedinstvena cijena, što će biti obračunato jednim računom.

70.

(1) Naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju popis gostiju (*rooming-list*) 14 dana prije dolaska skupine.

(2) Ako je rezervacija potvrđena unutar ovog roka, naručitelj je dužan dostaviti ugostitelju popis gostiju bez odgađanja.

(3) Ako naručitelj zakasni s dostavom popisa gostiju, ugostitelj ne odgovara za štetu koja može nastati pri udovoljavanju obvezama usluge smještaja.

71.

(1) Ugostitelj je dužan rasporediti goste prema popisu gostiju koji je pravodobno primio, a prema naknadno primljenoj izmjeni popisa dužan je postupiti u granicama raspoloživih kapaciteta.

(2) Ako skupinu gostiju smjesti u drugi objekt iste ili više kategorije (Uzanca 21.), ugostitelj je dužan sve članove skupine smjestiti u isti objekt.

(3) O smještaju u drugi objekt dužan je unaprijed obavijestiti naručitelja.

72.

Ugostitelj ima pravo odobriti besplatan boravak jednom predstavniku naručitelja koji pripada skupini od najmanje 15 osoba te dnevni odmor i jedan obrok za vozača autobusa.

73.

(1) Ako ugovorom nije drukčije određeno, rokovi otkaza smještaja i pansiona jesu:
1. za otkaz cijele skupine – 30 dana prije dolaska

2. za otkaz do 50 posto ugovorene skupine – 21 dan prije dolaska
3. za otkaz do 25 posto ugovorene skupine – 14 dana prije dolaska.

(2) Ako je ugovorena skupina gostiju koja bi trebala zauzeti više od 30 posto ukupnog kapaciteta objekta, ugostitelj može pismeno obavijestiti naručitelja u razdoblju od 60 do 30 dana prije dolaska skupine da namjerava raspolagati sobama za koje mu naručitelj nije jamčio plaćanje.

(3) Ako mu naručitelj jamči plaćanje ugovorenih soba, takav je otkaz isključen.

74.

(1) Ako naručitelj otkaže ugovor (rezervaciju) nakon isteka rokova za otkaz (Uzance 73.), ugostitelj ima pravo na naknadu štete. Ako se šteta ne može utvrditi, ugostitelj ima pravo na naknadu u iznosu od $\frac{2}{3}$ cijene ugovorenih usluga za jednu noć po otkazanom gostu, a ako je ugostitelj obavijest o otkazu primio tri dana (72 sata) ili manje prije ugovorenog dolaska skupine – u iznosu $\frac{3}{4}$ cijene ugovorenih usluga.

(2) Odredbe prethodnog stavka primjenjuju se i u slučaju zakašnjenja u dolasku i nedolaska gostiju (*no-show*).

(3) Ako nije drukčije ugovoreno, odšteta za slučajeve zakašnjelog otkaza ugovora (rezervacija) i *no-show* odšteta iz stavka 1. ove Uzance ne može biti veća od ugovorene cijene boravka za tri noći po otkazanom gostu.

(4) Dade li ugostitelj rezervirane kapacitete na uporabu drugim gostima po istim ili višim cijenama, nema pravo na naknadu štete (stavak 1. i 2.) od naručitelja.

(5) Ugostitelj zadržava pravo na naknadu štete ako da na upotrebu rezervirane kapacitete u dijelu koji prelazi iznos maksimalne naknade štete po ovoj Uzanci.

75.

Ako gost neopravdano ode prije vremena, ugostitelj naplaćuje od naručitelja naknadu štete u visini punog iznosa cijene neiskorištene usluge.

76.

Prigovori na usluge

(1) Ugostitelj je dužan odmah razmotriti prigovor na usluge koji su dali gost ili predstavnik naručitelja za vrijeme boravka gosta.

(2) Utvrdi li da je prigovor iz stavka 1. ove Uzance opravdan, ugostitelj će, osim što će udovoljiti ugovoru, ponuditi gostu odgovarajuću naknadu u novcu ili uslugama.

(3) Nagodbu s gostom ugostitelj će pismeno utvrditi, uz potpis gosta ili predstavnika naručitelja.

77.

(1) Naručitelj je dužan ugostitelju dostaviti prigovor gosta bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada ga primi.

(2) Ugostitelj je dužan na dostavljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 dana.

(3) Ne odgovori li ugostitelj u roku iz stavka 2. ove Uzance, smatrat će se da ne prihvaća prigovor, odnosno prijedlog.

(4) U svakom slučaju (uključujući Uzancu 76.), ugostitelj neće odgovarati za one prigovore koje mu gost ili naručitelj nije pisanim putem prijavio za vrijeme boravka gosta u objektu, odnosno koje nije pisanim putem prijavio naručitelju (agenciji) najkasnije mjesec dana nakon odlaska iz smještajnog objekta ugostitelja.

78.

Uzajamne obveze naručitelja i ugostitelja

Naručitelj je dužan ugostitelju dati sve potrebne obavijesti o rezerviranim uslugama.

79.

Usluge koje ugostitelj daje gostima koji su klijenti naručitelja, u skladu s ugovorom, bilo da je riječ o individualnim gostima ili skupini gostiju, moraju biti iste kvalitete kao i usluge koje ugostitelj uz iste uvjete daje svojim izravnim gostima.

80.

Ugostitelj će se suzdržati od nagovaranja gosta/klijenta naručitelja da postane njegov izravni gost.

81.

(1) Ako se naručitelj istodobno obrati nekolicini ugostitelja da bi dobio ponudu rezervacije, ne smije sklapati ugovore s više ugostitelja za boravak istog gosta u nakani da naknadno, unutar dopuštenih ugovornih rokova, otkáže one koje neće prihvatiti.

(2) Ne drži li se naručitelj obveze iz prethodnoga stavka ove Uzance, ugostitelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o hotelskim uslugama bez ikakvih daljnjih obveza prema naručitelju, zadržavajući pravo na naknadu štete.

82.

(1) Ugostitelj je dužan naručitelju dati točnu obavijest o lokaciji, vrsti i kategoriji objekta te o vrsti i kvaliteti usluga.

(2) Za netočne obavijesti odgovara ugostitelj.

(3) Ako je naručitelj dao gostu/klijentu netočnu obavijest, ugostitelj za to neće odgovarati.

(4) Naručitelj je dužan poštovati obavijesti koje dobije od ugostitelja u odnosu na svoje klijente i dužnom pažnjom ih prenositi svojim klijentima.

83.

Ugostitelj i naručitelj suzdržat će se od svih izjava kojima bi se dovela u sumnju kvaliteta usluga koje daje druga ugovorna strana i od svih izjava koje nanose štetu poslovnom ugledu druge ugovorne strane.

84.

Na ugovor o hotelskim uslugama sklopljen između naručitelja i ugostitelja (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primjenjuju se odgovarajuće Uzance za ugovor o hotelskim uslugama ako drukčije nije određeno Uzancama iz ovog odjeljka.

3.3. UGOVOR O ALOTMANU

85.

Sklapanje ugovora

(1) Ugovor se sklapa na obrascu turističke agencije ili ugostitelja, a može se sklopiti i na drugi način u pisanom obliku.

(2) Ako agencija ili ugostitelj imaju opće uvjete poslovanja koji nisu sadržani u obrascu ugovora, a ugovor se na njih ne poziva, takvi su uvjeti poslovanja sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili dostavljeni drugoj strani.

(3) U slučaju spora prednost imaju opći uvjeti ugostitelja.

86.

Obveza ugostitelja

(1) Ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti turističku agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama nakon sklapanja ugovora.

(2) Ako je ugovor o alotmanu sklopljen za smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu u izgradnji, ugostitelj je dužan bez odgode obavijestiti turističku agenciju o eventualnim odstupanjima u sadržaju ugovorenih usluga.

(3) Ugostitelj u svakom slučaju zadržava pravo gosta smjestiti u drugi odgovarajući objekt uz prethodnu obavijest agenciji.

87.

(1) Ugostitelj je dužan osobama koje mu uputi turistička agencija pružati usluge navedene u turističkoj uputnici u skladu s ugovorom o alotmanu.

(2) Usluge navedene u turističkoj uputnici koje nisu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan pružati prema ugovorenim uvjetima u ugovoru o alotmanu u granicama raspoloživih kapaciteta.

88.

U pogledu prava na proviziju primjenjuje se Uzanca br. 61. ako nije ugovorena cijena usluga bez provizije.

89.

Obavijest o tijeku popune kapaciteta

(1) Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obavijesti ugostitelju o tijeku popune smještajnih kapaciteta.

Ako ugovorom nije drukčije određeno, turistička agencija je dužna najkasnije dva mjeseca prije početka ispunjavanja ugovora o alatmanu obavijestiti ugovornika o tijeku popune angažiranih kapaciteta i o tome nastaviti slati obavijest svakih 30 dana.

90.

Rok za obavijest o odustanku

(1) Rokovi za obavijest o odustanku od uporabe angažiranih kapaciteta jednaki su onima za otkaz smještaja i pansiona za skupinu gostiju (Uzanca 73.).

(2) Ugovorom o alatmanu može se ugovoriti da turistička agencija odustaje od korištenja angažiranih kapaciteta za ugovorenu skupinu gostiju u određenom razdoblju ako u ugovorenom ili uobičajenom roku ne obavijesti ugovornika da će ih koristiti.

91.

Raspolaganje kapacitetima – pravo ugovornika

(1) Ugovornik ima pravo raspolagati kapacitetima od kojih turistička agencija nije odustala u roku, a za koji nije poslala obavijest o korištenju, odnosno popis gostiju.

(2) Turistička agencija može se koristiti kapacitetima za koje pošalje obavijest o korištenju nakon određenog roka samo ako se ugovornik s time složi.

(3) U slučaju iz stavka 2. ove Uzance kapaciteti će se koristiti uz uvjete iz ugovora o alatmanu.

92.

Primjena Uzanci

Ako Uzancama iz ovog odjeljka nije nešto posebno utvrđeno, na odnose između turističke agencije i ugovornika iz ugovora o alatmanu primjenjuju se posebne Uzance utvrđene za agencijski ugovor o hotelskim uslugama za skupine gostiju.

3.4. UGOVOR O SMJEŠTAJU U TURISTIČKIM APARTMANIMA

93.

Primjena Uzanci

(1) Na one odnose koji nisu drugačije ugovoreni, a odnose se na smještaj u turističkim apartmanima u trajanju od sedam i više dana primjenjuje se ovaj dio Uzanci.

(2) Za smještaj u turističkim apartmanima kraći od sedam dana na odgovarajući se način primjenjuju posebne Uzance za ugovor o hotelskim uslugama.

94.

Oblik ugovora

Uobičajeno je da se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa u pisanom obliku. Ugovor se sklapa na obrascu koji pripremi ugovornik.

95.

Rezervacija smještaja

- (1) Gost, odnosno naručitelj može od ugostitelja tražiti ponudu za rezervaciju smještaja u turističkom apartmanu.
- (2) Prihvatom ponude sklopljen je ugovor o smještaju u turističkim apartmanima.
- (3) Na temelju prihvaćene ponude ugostitelj potvrđuje rezervaciju.

96.

Jamstveni polog

Ugostitelj može uvjetovati potvrdu rezervacije plaćanjem određenog jamstvenog pologa.

97.

Odustanak od rezervacije

Odustane li gost od rezervacije, ugostitelj mu je dužan odmah vratiti plaćeni jamstveni polog, odnosno plaćenu cijenu uz odbitak odštete koja iznosi: 10 posto kada ugostitelj obavijest o odustanku primi mjesec i više dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana, 50 posto kada obavijest o odustanku ugostitelj primi između sedam i mjesec dana prije ugovorenog početka uporabe apartmana, 100 posto kada obavijest o odustanku ugostitelj primi manje od sedam dana prije početka uporabe apartmana.

98.

Prestanak obveze sklapanja ugovora

Ugovor iz Uzance 94. i 95. smatra se raskinutim ako jamstveni polog iz Uzance 96. nije plaćen.

99.

Trajanje ugovora

- (1) Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa se na određeno vrijeme.
- (2) Ugostitelj zadržava naplaćenu cijenu ako gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena.
- (3) Ne napusti li gost apartman nakon isteka ugovora, ugostitelj ima pravo naplatiti od gosta tako produženu uporabu apartmana u skladu s uvjetima iz cjenika, odnosno kućnog reda.

100.

Popis inventara

- (1) Ugostitelj u apartmanima može izvjesiti popis inventara.
- (2) Smatra se da je gost suglasan sa stanjem iz popisa inventara ako odmah nakon što se smjesti ne istakne primjedbe.

101.
Zabrane gostu

Posebno je zabranjeno gostu: unijeti namještaj u apartman, praviti bilo kakve preinake na namještaju bez pismene suglasnosti ugostitelja, smjestiti u apartman veći broj osoba od kapaciteta apartmana, pružati ugostiteljske usluge u smještajnom prostoru ili ga koristiti u druge svrhe različite od onih utvrđenih ugovorom, obavljati u apartmanu bilo kakvu aktivnost koja je suprotna ugovorenim uvjetima, odnosno koja je suprotna općeprihvaćenim standardima morala, pristojnosti i javnog reda, upotrebljavati bez pismene dozvole ugostitelja aparate koji osjetno povećavaju potrošnju električne energije, vode i goriva.

102.
Cijena

(1) Cijena za uporabu apartmana za cijelo ugovoreno razdoblje može se naplatiti i prije početka uporabe apartmana.

(2) U cijenu apartmana uračunavaju se: opskrba vodom, električnom energijom, energijom za kuhanje, grijanje vode, grijanje i hlađenje prostora, uređenje i čišćenje apartmana mijenjanje rublja u sobama i kupaonicama, mijenjanje stolnog rublja i odnošenje smeća.

103.
Jamčevina

(1) Pri sklapanju ugovora o smještaju u turističkom apartmanu ugostitelj može tražiti da mu gost plati jamčevinu za naknadu štete za oštećene ili uništene uređaje, opremu i inventar u apartmanu i zajedničkim prostorijama i prostorima.

(2) Uobičajena je jamčevina 25 posto ugovorene cijene smještaja.

(3) Ugostitelj je dužan vratiti plaćenu jamčevinu odmah nakon isteka ugovora i pražnjenja apartmana, uz odbitak eventualne naknade štete (stavak 1.).

104.
Raskid ugovora

Raskine li ugovor o smještaju u turističkom apartmanu zbog kršenja i/ili neispunjenja preuzetih obveza gosta, ugostitelj ima pravo: prestati pružati usluge gostu te naplatiti gostu ugovornu kaznu, ali i tražiti naknadu eventualne štete.

105.
Najam kuća i stanova za odmor

Odredbe ovog dijela Uzanci primjenjuju se i na pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu (kuće za odmor, apartmani).

106.

Na ostale odnose iz ovog dijela Uzanci podredno se primjenjuju posebne Uzance za ugovor o hotelskim uslugama odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

3.5. UGOVOR O USLUGAMA KAMPIRANJA

107.

Sklapanje ugovora

Ugovor o uslugama kampiranja sklopljen je kada gost prihvati ponudu ugostitelja ili kada ugostitelj prihvati ponudu/rezervaciju gosta, odnosno rezervaciju naručitelja za smještajne jedinice za kampiranje (mjesto ili parcela u kampu) bez pokretne opreme za kampiranje ili s njom (pokretna kućica / *mobilhome*, *glamping* kućica i dr. propisanom pokretnom opremom za kampiranje).

108.

Prava i obveze ugovornih stranaka

(1) Ugovorom o kampiranju gost stječe pravo: uporabe smještajne jedinice za kampiranje, odnosno kamp mjesta/parcele radi smještaja vlastite i/ili iznajmljene pokretne opreme: šatora, kamp-prikolice, kampera ili druge pokretne opreme za boravak u kampu, uporabe pokretnih kućica (mobilnih kućica) i druge opreme ili objekata za smještaj u kampu (u daljnjem tekstu: smještajne jedinice u kampu) uporabe zajedničkih sadržaja u kampu (prostora i prostorija recepcije, sanitarnih čvorova, objekata za pružanje usluga jela i pića, prostora za šport i rekreaciju i dr.), uređaja, opreme i usluga koji su u kampu namijenjeni gostima (u daljnjem tekstu: ostale usluge u kampu).

(2) Ugovor o kampiranju može se sklopiti i kao tzv. paušalni ugovor kod kojeg ugostitelj za određenu godinu i/ili određeno razdoblje nudi paušalnu cijenu (neovisno o kretanjima cijena tijekom pojedinih godišnjih razdoblja/sezone prema ugostiteljevu cjeniku), a gost se obvezuje platiti tu cijenu unaprijed, pri čemu je smještajna jedinica (kamp parcela) gostu na raspolaganju tijekom cijelog ugovorenog razdoblja neovisno o tome kada on odluči boraviti na njoj.

109.

(1) Ugostitelj je dužan ugovorenog dana staviti gostu na raspolaganje smještajne jedinice u kampu, i to tako da ih gost može nesmetano koristiti.

(2) Ako nije ugovorena točno brojem određena smještajna jedinica u kampu, a u kampu ima više raspoloživih kamp mjesta, izbor smještajne jedinice u kampu prepušta se gostu.

110.

Ugostitelj je dužan gostima kampa na odgovarajući način osigurati red, mir i nužnu pomoć u tom smislu.

111.

Gost je dužan koristiti smještajne jedinice u kampu i ostale usluge u kampu kao dobar domaćin, poštujući ugovorena prava i obveze te kućni red u kampu, odnosno pravila kampa.

112.

Uporaba kampa

(1) Smještajne jedinice u kampu i ostale usluge u kampu mogu koristiti samo osobe/gosti koji su u trenutku sklapanja ugovora označeni ugostitelju kao korisnici.

(2) Gostu nije dopušteno davati smještajne jedinice u kampu na uporabu ili korištenje trećima niti dovođenje drugih osoba u kamp bez dopuštenja ugostitelja.

113.

Red u kampu

(1) Pravila ponašanja i kućni red u kampu ugostitelj će objaviti na uobičajen način (na recepciji i internetskim stranicama).

(2) Sklapanjem ugovora o kampiranju gost ujedno potvrđuje da je upoznat s tim pravilima ponašanja i kućnim redom i da ih je prihvatio.

114.

(1) Gost može pripremati hranu samo u prostoru označenom za pripremanje hrane u kampu u skladu s kućnim redom i pravilima kampa.

(2) U kampu nije dopušteno loženje otvorene vatre osim na za to namijenjenim prostorima i u vrijeme kada to dopusti ugostitelj, u skladu s kućnim redom i pravilima kampa.

115.

(1) Pse i druge životinje u kampu gosti su dužni držati pod nadzorom.

(2) Psi i druge životinje mogu se zadržavati samo na za to određenim mjestima u kampu.

(3) Ugostitelj ima pravo gostu dodatno naplatiti držanje životinja u skladu s cjenikom.

116.

Stvari gosta

(1) Gost je dužan brinuti se o stvarima unesenima u kamp.

(2) Ako smještajna jedinica u kampu ima poseban sef koji se daje gostu na raspolaganje i koji gost može samostalno upotrijebiti, ugostitelj nije dužan primiti na čuvanje vrijednosne papire, novac i druge vrijedne stvari gosta.

(3) Za nestanak, uništenje ili oštećenje vrijednosnih papira, novca i drugih vrijednih stvari gosta koje gost pohrani u poseban sef, ugostitelj odgovara kao za donesene stvari, odnosno do iznosa propisanog odredbama važećeg zakona kojim se uređuju obvezni odnosi.

117.

Pri odlasku gost je dužan očistiti smještajnu jedinicu u kampu koju je koristio i vratiti ju u stanje u kojem ju je zatekao pri dolasku.

118.

Raskid ugovora

(1) Ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor iz Uzance 107., osim kako je to propisano posebnim zakonom, ako se gost ne pridržava ugovorenih obveza, odnosno uvjeta iz Uzance 51. te ove glave Uzance.

(2) Osim razloga za raskid ugovora iz stavka 1. ove Uzance, ugostitelj ima pravo raskinuti ugovor o kampiranju i prestati s pružanjem usluga u naturističkim kampovima osobama (gostima) koje se ne pridržavaju normi naturističkog ponašanja koje određuje i na uobičajen način objavljuje ugostitelj.

(3) Zbog raskida ugovora ugostitelj može tražiti da gost odmah napusti kamp te da mu plati ugovornu kaznu, odnosno naknadu sve prouzročene štete te u tom smislu ugostitelj ima pravo zadržavanja stvari gosta sve dok mu te tražbine ne budu plaćene.

119. Primjena Uzanci

(1) Na ugovor o kampiranju na odgovarajući se način primjenjuju posebne Uzance o ugovorima o hotelskim uslugama, odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ako ovom glavom Uzanci nije drukčije određeno.

(2) Odredbe ove glave Uzanci na odgovarajući se način primjenjuju i kada ugovor iz Uzance 107. sklapaju ugostitelj i naručitelj/agencija.

3.6. UGOVOR O USLUGAMA PREHRANE I TOČENJA PIĆA

120. Sklapanje ugovora

(1) Ugovor o uslugama prehrane i točenja pića sklopljen je kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta, odnosno narudžbu usluga koje gost od njega zatraži.

(2) U ugostiteljskom objektu ugovor u ime ugostitelja sklapaju osobe koje primaju narudžbe hrane i pića.

121. Predmet ugovora

(1) Rezervacija usluge prehrane mora sadržavati osobito vrstu usluge, opseg (broj osoba), količinu, cijenu, uvjete plaćanja i vrijeme korištenja.

(2) Cijena se u rezervaciji naznačuje na temelju prije dobivenih obavijesti, odnosno nakon pregovora s ugostiteljem.

(3) Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenika ugostiteljskog objekta.

122. Cijena usluge

(1) Ako gost izravno zatraži uslugu prehrane i točenja pića, primjenjuju se cijene iz cjenika ugostiteljskog objekta.

(2) Cijene mogu biti određene po konzumaciji (po pojedinom jelu, piću), obroku ili u paušalnom iznosu za bilo koju količinu koju gost konzumira.

(3) Za pojedine kategorije i skupine gostiju mogu biti određene niže cijene.

123.
Rezervacija

- (1) Gost može rezervirati stol, odnosno mjesto (sjedalo) u ugostiteljskom objektu.
- (2) Ako se ne naplaćuje posebna naknada za rezervaciju, ugostitelj nije dužan prihvatiti rezervaciju stola ili mjesta (sjedala).
- (3) Prihvati li rezervaciju, ugostitelj će zadržati stol, odnosno mjesto sve dok ne procijeni da gost neće doći.

124.
Pružanje usluga

Ugostitelj je dužan gostu pružiti usluge naznačene u jelovniku i karti pića. Jela i pića kojih nema, ugostitelj je dužan označiti u jelovniku, odnosno karti pića ili o tome obavijestiti gosta pri preuzimanju narudžbe.

125.

- (1) Ugovorne strane iz ovog odjeljka mogu ugovoriti posluživanje određenom količinom hrane i pića bez posebne naznake broja konzumacija (banket, svadbeni ručak i sl.) te se u tom slučaju naplaćuje stvarni broj izdanih menija, odnosno jela i stvarne količine izdanog pića.
- (2) Gost može odrediti osobu koja će davati naloge za izdavanje hrane i pića, odnosno ovjeravati izdane količine.

126.

- (1) Prema načinu posluživanja, cijene u ugostiteljskom objektu mogu se različito određivati (posluživanje za šankom, posluživanje za stolom, samoposluživanje i sl.).
- (2) Tijekom izvedbe glazbenih ili zabavnih programa ugostitelj može naplaćivati ulaznice ili povećati cijene redovitih usluga.

127.

- (1) Poslužena jela i pića moraju sadržajem i kakvoćom odgovarati naručenim jelima i pićima.
- (2) Ako poslužena jela i pića imaju standardni naziv, sadržaj i kakvoća ne smiju bitno odstupati od sadržaja i kakvoće tih jela i pića u odgovarajućim objektima.
- (3) Ako posluženo jelo i piće sadržajem, kakvoćom i količinom ne odgovara narudžbi, gost ima pravo odbiti takvu uslugu bez obveze plaćanja, a može zahtijevati jelo i piće u skladu s narudžbom.

128.

Gost koji naruči meni, plaća njegovu punu cijenu bez obzira na to je li konzumirao sva jela iz menija.

129.

(1) Pića svih vrsta (alkoholna, bezalkoholna) koja se u pravilu posluže u zatvorenim bocama moraju biti originalno punjena.

(2) Pića iz stavka 1. ove Uzance moraju se otvoriti pred gostom osim u slučaju arhivskih vina koja iziskuju prethodno otvaranje/dekantiranje.

130.

Plaćanje usluga

(1) Cijena usluge plaća se na zahtjev gosta, u primjerenom roku nakon konzumacije jela i pića, a najkasnije prije njegova odlaska iz ugostiteljskog objekta.

(2) Ugostitelj može zahtijevati plaćanje usluge unaprijed.

131.

Korištenje usluga

(1) Gost se ima pravo nesmetano koristiti naručenim uslugama u ugostiteljskom objektu, a i pripadnim uslugama ugostitelja.

(2) Gost je dužan ponašati se u ugostiteljskom objektu tako da ne remeti red ni boravak drugih gostiju i ne smeta radu osoblja.

132.

Pravo ugostitelja

(1) Ugostitelj ima pravo odbiti daljnje usluživanje i uskratiti boravak u ugostiteljskom objektu gostu koji se ne ponaša u skladu s ovim Uzancama, kućnim redom i uobičajenim pravilima ponašanja i takva gosta udaljiti iz ugostiteljskog objekta.

(2) Gosta koji se zadržava u ugostiteljskom objektu, a nije naručio uslugu ugostitelj će najprije ponuditi uslugom, a ako on uslugu ne naruči, ugostitelj može zatražiti da napusti ugostiteljski objekt.

(3) Gosta koji se neprimjereno dugo zadržava u ugostiteljskom objektu nakon konzumacije, ugostitelj će najprije ponuditi novom uslugom, a ako on uslugu ne naruči, ugostitelj može zatražiti da napusti ugostiteljski objekt.

133.

Stvari gosta

(1) Ako ugostitelj ima garderobu, uobičajeno je da gost u garderobu predaje odjevne predmete (kaput, kabanicu, bundu i sl.).

(2) Dragocjenosti i novac ne smiju se ostaviti u garderobi.

134.

(1) Ugostitelj izdaje gostu potvrdu (garderobni broj) za stvari primljene u garderobu.

(2) Za uslugu čuvanja stvari u garderobi može se naplatiti naknada, ali ugostitelj je dužan na vidljivu mjestu u garderobi objaviti iznos naknade.

(3) Uobičajeno je da se u hotelima garderoba ne naplaćuje.

135.

(1) Ugostitelj je dužan na temelju potvrde (garderobnog broja) predati gostu stvari ostavljene u garderobi te odgovara za nestanak i oštećenje tih stvari do njihove pune vrijednosti.

(2) Za dragocjenosti i novac ostavljen u predanim stvarima ugostitelj odgovara samo ako mu se dokaže krivnja za njihov nestanak ili oštećenje.

136.

Otkaz usluge

(1) Gost ne može bez pristanka ugostitelja naknadno otkazati ni mijenjati naručenu hranu.

(2) Naručeno piće može se otkazati ili mijenjati sve dok ga ugostitelj ne posluži.

(3) Narudžbe pića i napitaka koji se pripremaju (koktel i dr.) otkazuju se kao i narudžbe hrane.

137.

(1) Rezervacija usluge prehrane za skupine gostiju može se bez obveze naknade štete otkazati najkasnije 48 sati prije vremena određenog za početak korištenja uslugom koja je utvrđena u rezervaciji.

(2) Ako se skupina gostiju nije koristila ugovorenim uslugama prehrane, a nisu je otkazali, ili su je otkazali unutar 12 sati prije vremena određenog za početak korištenja uslugom, ugostitelj ima pravo na naknadu štete u iznosu od 100 posto cijene ugovorene usluge.

(3) Ako je ugovorena usluga otkazana najkasnije 12 sati do 48 sati prije vremena određenog za početak korištenja uslugom, ugostitelj ima pravo na naknadu štete u iznosu od 50 posto cijene ugovorene usluge.

138.

(1) Ako se uslugom prehrane koristio manji broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, a rezervacija za neiskorišteni dio nije otkazana u roku iz prethodne Uzanice, ugostitelj ima pravo na naknadu štete u skladu s prethodnom Uzanicom.

(2) Ako se ugovorenom uslugom prehrane koristio veći broj gostiju nego što je rezervacijom određeno, smatra se da je ugovor izmijenjen na onaj broj gostiju koji se uslugom stvarno koristio.

139.

Provizija

(1) Ako je ugovor o uslugama prehrane i točenja pića za gosta ili skupinu gostiju sklopljen na temelju rezervacije ili narudžbe turističke agencije, račun plaća turistička agencija, ako nije drukčije ugovoreno.

(2) Na obračunatu cijenu za obavljene usluge ugostitelj plaća proviziju ako je ugovorena.

**DIO ČETVRTI
ZAVRŠNE ODREDBE**

140.

Ove će se Uzance primjenjivati nakon proteka osam dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

141.

Stupanjem na snagu ovih Uzanci prestaju važiti Uzance broj: I.-55-35/3-1995 objavljene u „Narodnim novinama“ broj 16/1995.

KLASA: 025-02/23-01/2
URBROJ: 311-02-00-00-23-9
Zagreb, 29. lipnja 2023.



PREDSJEDNIK

dr. sc. Luka Burilović