

"Службени гласник РС" број 33/01

На основу члана 25. Закона о удруживању у привредне коморе ("Службени гласник СРС", бр. 25/79 и 8/81) и члана 23. Статута Привредне коморе Србије ("Службени гласник РС", бр. 1/96, 21/96, 1/99, 7/00 и 17/00),

Скупштина Привредне коморе Србије, на седници одржаној 29. маја 2001. године, донела је

ПОСЕБНЕ УЗАНСЕ У ТУРИЗМУ

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

1.

Овим посебним узансама уређују се пословни обичаји који настају из уговора о пружању туристичких и угоститељских услуга.

Узансе се примењују ако су их странке уговориле или ако из околности произилази да су хтеле њихову примену.

2.

Предмет ових узанси су следећи уговори у туризму и угоститељству:

1) Уговор о угоститељским услугама (уговор о услугама смештаја, пансиона или полупансиона) између угоститеља и индивидуалног госта.

2) Агенцијски уговор о угоститељским услугама. За ове уговоре између угоститеља, агенције и госта, утврђују се посебне узансе када је гост појединац и за групу гостију, као и посебне узансе када је закључен уговор о алотману.

3) Уговор о услуживању хране и точења пића.

3.

Поштење и савесност су основна начела којих се странке морају придржавати у уговорима који имају за предмет туристичке и угоститељске услуге.

II. ЗАЈЕДНИЧКЕ ОДРЕДБЕ ЗА УГОВОРЕ О ТУРИСТИЧКИМ И УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА

4.

Сматра се да су странке закључиле уговор о туристичким и угоститељским услугама ако су се на било који начин споразумеле о битним састојцима уговора а то су: одредбе о врсти и обиму услуга, о цени услуга и времену њиховог коришћења.

5.

Закључивање уговора о туристичким и угоститељским услугама не подлеже форми, осим ако је законом друкчије одређено. За уговор који није закључен у писменој форми свака странка може тражити од друге странке писмену потврду.

6.

Ако није друкчије уговорено, сматра се да је уговорена она цена која важи у угоститељском објекту у време почетка коришћења услуга и која је објављена на начин одређен прописима и овим узансама.

III. УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА

Закључивање уговора

7.

Сматра се да је уговор о угоститељским услугама закључен када угоститељ прихвати и писмено (писмом, телеграмом, факсом итд.) потврди резервацију госта који је лично код њега затражио смештај или пансион.

8.

Захтев за резервацију смештаја или пансиона садржи: врсту угоститељске услуге, време почетка и трајања услуге, као и адресу корисника услуге.

Резервација смештаја или пансиона може се захтевати и на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском коду за наруџбине соба, који је одштампан уз ове узансе и чини њихов саставни део.

Ако угоститељ, приликом резервације то захтева, резервација затражена усмено или телефоном мора се потврдити писмено, односно другим савременим средствима телекомуникација.

9.

Угоститељ је дужан да на захтев за резервацију одговори одмах.

Захтев за резервацију угоститељ је дужан да прихвати по редоследу примања у границама слободних капацитета. Угоститељ има право да тражи накнаду за извршену резервацију (трошкови слања писмена, факс, телефон, интернет и сл.), ако је гост тражио потврду резервације.

Ако угоститељ не одговори на захтев за резервацију, гост има право на накнаду штете.

10.

Угоститељ може прихватање захтева за резервацију да услови плаћањем аконтације. Уобичајена аконтација износи 2/3 од вредности наручених услуга.

Угоститељ је дужан да потврди пријем аконтације у року од 24 часа од примања уплате.

Ако није друкчије уговорено, аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати и накнади штете од госта.

11.

Угоститељ ће прихватити сваку понуду за закључење уговора о угоститељским услугама и пружити услуге смештаја, односно пансиона у границама расположивих капацитета, под условом да је гост у могућности и да је спреман да плати цену, као и да је у подобном стању да буде примљен у угоститељски објекат.

12.

Предмет уговора о угоститељским услугама може бити пружање услуга смештаја, припремање и услуживање хране и пића као и друге услуге уобичајене у туризму и угоститељству.

Уговор о угоститељским услугама, који има за предмет услуге смештаја може садржати и услуге доручка који је урачунат у цену.

13.

Под пансионом се подразумевају смештај и три obroka (доручак, ручак и вечера). Под полупансионом се подразумева смештај са доручком и једним главним obroком (ручак или вечера).

Цена пансиона рачуна се од првог obroка којим је гост послужен по доласку, а obroци којима гост није био послужен на дан доласка послужиће се госту, по његовој жељи, на дан одласка.

За obroке које није користио нити благовремено отказао, госту се при обрачунавању не умањује цена пансиона.

Под ценом пансиона, односно полупансиона подразумева се цена ове услуге у трајању од најмање три дана.

Ако се уговором предвиди коришћење пансиона или полупансиона за време краће од три дана, или ако гост скрати уговорени боравак на мање од три дана, цена пансиона, односно полупансиона повећава се за 20%, осим ако је скраћење боравак проузроковано вишом силом.

Трајање и отказивање уговора

14.

Уговор о угоститељским услугама може се закључити на одређено или неодређено време.

Сматра се да је уговор о угоститељским услугама на одређено време закључен када угоститељ и гост постигну сагласност о битним састојцима уговора.

По престанку уговора о угоститељским услугама гост је дужан да напусти собу до времена одређеног кућним редом, а у недостатку такве одредбе у кућном реду најкасније до 14 часова.

Ако с угоститељем није друкчије уговорено, задржавање собе после времена одређеног кућним редом, односно после 14 часова повлачи плаћање собе још за један дан.

15.

Угоститељ дефинише своју политику отказа за предметни период о чему је дужан да информише госта.

Отказ се даје у писменој форми и мора бити датиран (препоручено писмо, факс са референтним бројем и др.). Ако отказ почиње да важи од датума усменог отказа, писмена потврда треба јасно да се односи на тај датум.

Писана потврда угоститеља која се односи на усмену комуникацију, ослободиће госта обавезе од даљег поновног потврђивања у писменој форми.

Уколико је угоститељ, издао референтни број отказа и уручио га госту, не постоји потреба отказа у писменој форми.

16.

Гост може да откаже коришћење појединих obroka у пансиону или полупансиону ако о томе обавести угоститеља до краја претходног дана.

Угоститељ је дужан да госту који је отказао оброк у пансиону осигура, на његов захтев, коришћење obroka суве хране ("ланч пакет") одговарајуће вредности и квалитета.

17.

Угоститељ је дужан да госту који има потврђену резервацију задржи собу до 18 часова, после чега се у недостатку потребних обавештења сматра да гост неће користити собу, па угоститељ може њоме располагати.

Ако изда собу другом госту угоститељ нема право да тражи накнаду штете за неискоришћене резервисане услуге.

Ако гост накнадно дође, а претходно није послао обавештење о времену доласка, угоститељ је дужан да му обезбеди смештај у оквирима расположивих капацитета.

Права и обавезе странака

18.

На основу уговора о угоститељским услугама гост стиче право:

1) да користи просторије одређене за смештај са припадајућим услугама, а ако је уговором предвиђен пансион или полупансион, и одговарајуће оброке;

2) да користи све уређаје, заједничке просторије и услуге које су у том објекту предвиђене за општу употребу госта у складу са штампаним информацијама и обавештењима угоститељског објекта.

19.

Угоститељ је дужан да уговореног дана стави госту на располагање просторије одређене за смештај и да му пружи друге уговорене угоститељске услуге, односно услуге које гост затражи у складу са пословним обичајима.

Собу предвиђену за смештај угоститељ је дужан да стави на располагање госту чим је она слободна и поспремљена, најкасније до 14 часова, а после тога када се гост пријави.

20.

Ако гост захтева да заузме собу ујутро на дан доласка, угоститељ има право да тражи наплату смештаја и за протеклу ноћ, ако соба није могла бити издата због тога што ју је требало рано ујутро ставити на располагање госту.

Ако гост користи собу између 6 и 18 часова за дневни одмор у трајању од 8 часова, угоститељ наплаћује смештај по нижој цени, зависно од трајања услуге, с тим да та цена не може бити већа од 50% од цене смештаја.

21.

Гост има право на накнаду штете уколико му угоститељ не обезбеди смештај у уговореном објекту, као и у угоститељском објекту уговорене категорије. Евентуални смештај у објекат више категорије, повећани трошкови превоза и др. падају на терет угоститеља.

22.

Приликом доласка у угоститељски објекат гост се пријављује запосленом који је одговоран за пријем гостију на рецепцији угоститељског објекта.

23.

Соба за смештај мора бити у потпуности припремљена за пријем госта.

Приликом доласка, односно одласка госта, у хотелима прве и друге категорије, угоститељ је дужан да обезбеди преношење пртљага госта од улаза у објект до собе и обратно, без накнаде.

24.

Угоститељ је дужан да госту обезбеди пружање коришћења услуга несметано за време трајања уговора.

Угоститељ мора да обезбеди пружање услуге смештаја непрекидно у току целог дана, да осигура ред и тишину и пружање помоћи гостима. Он мора да одреди лице које ће у току ноћи обављати ове дужности.

25.

Угоститељ пружа госту, без посебне наплате, све информације у вези са извршењем угоститељских услуга, боравком и културно-забавним приредбама у месту, излетима, подацима из возних редова, телефонских именика и слично.

26.

Угоститељ је дужан да пробуди госта у време које одреди гост.

Угоститељ је одговоран за директну штету коју је претрпео гост због неиспуњења обавезе из става 1. ове узансе.

27.

Гост је дужан да користи просторије које су му стављене на располагање у сврхе које је одредио угоститељ, поштујући правила кућног реда, ових узанси и других пословних обичаја.

28.

Гост може да користи собе само за свој смештај, као и за смештај лица назначених у уговору.

Ако није друкчије уговорено, гост не може користити просторије за смештај у комерцијалне сврхе, нити може у соби да припрема (кува) храну.

29.

Гост је дужан да просторије које су му стављене на располагање, уређује, опрему и инвентар користи као добар домаћин.

По престанку уговора гост је дужан да просторије за смештај преда угоститељу у стању у коме их је нашао, при чему се узима у обзир истрошеност настала редовном употребом.

Гост одговара за штету у просторијама, на уређајима, опреми, инвентару која је настала његовом кривицом и кривицом лица за које одговара.

30.

Извршене услуге угоститељ наплаћује од госта по цени обрачунатој по ценовнику угоститељског објекта, узимајући у обзир и попуст и додатке који произлазе из ценовника и ових узанси.

Уколико није другачије уговорено у цену су урачунате услуге коришћења базена, плаже и других садржаја који се налазе у саставу угоститељског објекта. За улазак у објекте са посебним програмом или музиком, приредбама и сл. у оквиру угоститељског објекта, угоститељ може од госта да наплати накнаду.

31.

Угоститељ посебно обрачунава и наплаћује од госта боравишну таксу и осигурање.

32.

Угоститељ посебно наплаћује од госта употребу свих телекомуникационих уређаја и средстава.

Цена коју угоститељ наплаћује госту за употребу телекомуникационих уређаја не може бити већа 100% од важеће цене коју угоститељ плаћа за употребу ових уређаја и средстава.

33.

Угоститељ одобрава попусте у следећим случајевима:

1) за децу до две године, ако деле кревет с родитељима или пратиоцем не наплаћује се смештај, а храна се наплаћује према ценовнику угоститељског објекта (a la carte);

2) за децу до највише 4 године, ако деле кревет са родитељима или пратиоцем, наплаћује се цена смештаја умањена за 60%, а храна према ценовнику угоститељског објекта (a la carte);

3) за децу до 10 година која користе посебан кревет у соби родитеља (пратиоца) наплаћује се цена услуге умањена за 30%.

У случају сумње, родитељ, односно пратилац дужан је веродостојном исправом да докаже старост детета, иначе плаћа за дете пуну цену.

За поједине категорије гостију угоститељ може да одобри посебне попусте или ниже цене од објављених цена, у складу са својом пословном политиком.

34.

Ако је уговорено издавање, односно коришћење једног кревета у двокреветној соби (двокреветна за једнокреветну – single use), госту се наплаћује цена умањена за 20% од цене двокреветне собе.

Ако је уговорено издавање једнокреветне собе, а угоститељ изда госту собу са два кревета, наплаћује се само цена једнокреветне собе, без права на издавање осталих кревета другим лицима, осим ако гост на то изричито пристане.

Ако се у двокреветну собу стави трећи, помоћни кревет, за коришћење таквог лежаја плаћаће се цена смештаја, односно пансиона у двокреветној соби умањена за најмање 10%.

35.

Ако гост плати собу и за време привременог прекида свог боравка, угоститељ не може без пристанка госта да изда ту собу другом лицу.

Ако гост пристане да угоститељ за време његовог одсуства изда већ закупљени смештај, гост није дужан да плати услугу за то време.

36.

Ако гост који је уговорио пансион или полупансион током боравка у угоститељском објекту, благовремено откаже ручак или вечеру, а одбије да прими "ланч пакет", неискоришћени оброци не урачунавају се у цену.

37.

Наплата рачуна за извршене услуге обавља се одмах после извршења услуга или, уколико је у питању дужи боравак, после сваких 7 дана коришћења услуга смештаја или пансиона. Од госта се може затражити да унапред плати цену ноћења.

Угоститељ је дужан да изврши спецификацију износа рачуна према пруженим услугама.

38.

Ако гост не плати рачуне за извршене услуге или штету за неискоришћене услуге, угоститељ има право задржавања ствари које је гост донео у угоститељски објект до потпуне наплате потраживања.

39.

Угоститељ је дужан да врати госту задржане ствари ако гост или неко други уместо њега пружи одговарајућу гаранцију да ће плаћање бити извршено.

Угоститељ који задржи ствари госта по основу права задржавања може да се обештети из њихове вредности с тим што је дужан, пре него што приступи остваривању наплате, да о својој намери благовремено обавести госта.

Сматраће се да је угоститељ благовремено обавестио госта по истеку рока од 15 дана од дана писменог обавештења упућеног госту на адресу која је назначена у пријави.

Кућни ред

40.

Саставни део општих услова пословања угоститеља, као и уговора о угоститељским услугама је кућни ред угоститељског објекта.

Кућни ред се истиче на видном месту на рецепцији угоститељског објекта, а извод из кућног реда истиче се у свакој соби.

Кућни ред уобичајено садржи: поступак руковања собним кључем, распоред и услове коришћења услуга исхране и посебних услуга, услове плаћања, отказне рокове, напуштање собе, давање драгоцености у депозит, услове коришћења заједничких просторија и др.

Сматра се да се гост сагласио са кућним редом када је од угоститеља преузео собу у којој је добио смештај.

41.

Гост може употребљавати електричне апарате у соби за смештај само ако је то дозвољено кућним редом.

Гост може употребљавати радио-апарате, ТВ пријемнике, касетофоне и сл. под условом да не ремети ред и мир осталих гостију.

У случају употребе апарата из става 2. ове узансе на начин којим се ремети мир других гостију, угоститељ може забранити њихову употребу.

42.

Госту није дозвољено да у угоститељски објекат уводи животиње, ако то није уговорено.

Ако су странке уговориле да се животиња уведе у угоститељски објекат, животиња се може држати само у просторијама које је угоститељ одредио.

Странке не могу уговорити да се животиња уводи у заједничке просторије. Угоститељ има право да госту наплати посебну цену за држање животиње.

Гост је одговоран за сваку штету коју животиња проузрокује угоститељу или другим корисницима.

Угоститељ је дужан да на видном месту истакне обавештење да прихвата увођење животиња у објекат у пратњи власника.

Здравствени статус животиња (љубимца) - која се уводи у угоститељски објекат утврђује се на основу потврде о испуњењу услова здравственог стања животиње у складу са прописима о здравственој заштити животиња.

43.

Госту није допуштено да у угоститељски објекат уноси лако запаљив или експлозивни материјал, оружје, материјал са јаким и неугодним мирисима и сл.

Гост је обавезан да оружје које поседује уз дозволу надлежног органа, депонује у сеф рецепције угоститељског објекта.

44.

У случају болести госта, угоститељ је дужан да позове лекара на трошак госта.

Ако лекар утврди да је гост оболео од неке заразне болести и да његова болест угрожава здравље других лица, угоститељ може да раскине уговор, с тим што је дужан да таквом госту укаже пажњу и да му пружи потребну помоћ.

45.

У случају смрти госта, угоститељ је дужан да о томе одмах обавести органе унутрашњих послова, друге надлежне органе и породицу умрлог, као и да комисијски попише имовину коју је гост код себе имао.

Угоститељ ће се постарати да се послови везани за рад надлежних органа као и изношење посмртних остатака умрлог госта обаве на дискретан начин, водећи рачуна да се овим чином други гости што мање узнемиравају.

46.

Угоститељ је дужан без одлагања да преда приспеле пошиљке упућене госту (писмена, поруке и сл.).

Ако је за госта пошиљка приспела после његовог одласка, угоститељ је дужан да пошиљку достави на адресу коју је гост оставио. Ако гост није оставио адресу, угоститељ је дужан да пошиљку у року од 24 сата врати пошти, односно пошиљаоцу.

За штету насталу неиспуњењем обавезе из ст. 1. и 2. ове узансе одговоран је угоститељ.

47.

Угоститељ је дужан да госту достави или уручи ствари које је заборавио у угоститељском објекту при одласку.

Угоститељ је дужан да госта обавести о налажењу тих ствари и да тражи упутства о начину њиховог достављања. Трошкови достављања терете госта.

Ако не би могао да их уручи угоститељ је дужан да их чува најмање годину, а даље поступи према прописима.

Одговорност угоститеља за ствари госта

48.

Угоститељ одговара за нестанак или оштећење ствари госта према закону и овим узансама.

49.

Стварима које је гост донео у угоститељски објекат сматрају се:

- 1) ствари које се налазе у објекту за време у коме гост располаже смештајем;
- 2) ствари на којима угоститељ или особа за коју он одговара преузима надзор, било у угоститељском објекту, било изван њега у једном разумном временском трајању пре или после времена у коме гост располаже смештајем.

50.

Угоститељ је дужан да прими на чување ствари које гост донесе и хоће да му преда на чување, изузев ако не располаже подесним просторијама за њихов смештај, или ако њихово чување превазилази његове могућности из неког другог разлога.

51.

Угоститељ има право да прегледа ствари које гост даје на чување.

Угоститељ има право да захтева да ствари буду стављене у сеф.

52.

За ствари примљене на чување угоститељ издаје писмену потврду. Ако се ствари чувају у посебним сефовима, угоститељ је дужан да госту преда кључ од сефа.

Ствари предате на чување може подићи гост или лице које он овласти, уз враћање потврде, у присуству представника угоститеља.

53.

Угоститељ одговара за нестанак или оштећење аутомобила госта остављеног у гаражи или чуваном паркингу угоститељског објекта.

Угоститељ не одговара за штету причињену аутомобилу и стварима госта, ако радник запослен код угоститеља на захтев госта, одвози или довози аутомобил из гараже или ако доноси или односи ма какве ствари госта, ако ова услуга није била наручена код одређеног радника на рецепцији или код портира ако таквог радника нема.

Раскид уговора

54.

Угоститељ, у току трајања уговора, има право да откаже услуге госту и раскине уговор о угоститељским услугама ако гост:

- 1) грубо крши ове узансе или одредбе кућног реда, а нарочито ако својим понашањем омета боравак других гостију;
- 2) плати рачун за извршене услуге после 7 дана боравка, ако није другачије уговорено;
- 3) оболи од неке заразне болести која представља опасност за остале госте у угоститељском објекту.

Поред раскида уговора угоститељ у случају из тачке 1. става 1. ове узансе има право и на накнаду штете од госта.

55.

Гост може да раскине уговор и напусти угоститељски објект ако угоститељ не испуњава уговорене обавезе, а посебно ако грубо крши одредбе ових узанси и кућног реда.

У том случају гост има право на накнаду штете од угоститеља.

56.

Гост има право да одустане од уговора пре или за време трајања уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би, да су постојале у време закључивања уговора, биле оправдан разлог да се не закључи уговор.

Ако не обавести угоститеља о околностима из става 1. ове узансе, гост је дужан да надокнади штету као за неблагоприятни отказ уговора.

IV. АГЕНЦИЈСКИ УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА

57.

Туристичка агенција (у даљем тексту: агенција) може као наручилац услуге закључити уговор са угоститељем о угоститељским услугама у корист индивидуалног госта или групе гостију.

Након пријема захтева од стране агенције угоститељ ће потврдити резервацију писменим путем, наводећи цене услуга које су наручене писмом, телеграмом, факсом итд. или издавањем компјутерског резервацијског броја који се експлицитно односи на захтев за резервацију.

Агенција треба поново да потврди писменим путем одмах или у временском року који је угоститељ навео, прихватање понуде угоститеља.

Тада је закључен агенцијски уговор о угоститељским услугама.

58.

На уговор о угоститељским услугама који је закључен између агенције и угоститеља (агенцијски уговор о угоститељским услугама) примењују се одговарајуће узансе за уговор о угоститељским услугама (узансе 7. до 57) осим ако је друкчије одређено узансама овог поглавља.

59.

Сваки захтев за резервацију садржи услуге које треба да се обезбеде.

Као документ (исправу) за резервацију агенција може користити ваучер (туристичку упутницу).

Ваучер мора да садржи најмање следеће:

- 1) назив агенције;
- 2) назив угоститеља;
- 3) име госта;
- 4) врсту, обим и време извршења услуга;
- 5) број, датум и место издавања и потпис овлашћеног лица.

60.

За резервисане услуге, угоститељ утврђује агенцији цене које су ниже од цена које плаћају директни корисници услуга.

Кад угоститељ уговори посебне цене, не може тражити накнаду већу од тих цена.

61.

Агенција не сме гостима да обрачунава цене више од цене коју је агенцији дао угоститељ и на које му је обрачуната провизија.

Агенција међутим, може да захтева да клијент плати трошкове резервације одвојено од хотелског рачуна.

62.

Угоститељ мора да се придржава цена одређених уговором.

Угоститељ не може да мења цене за већ потврђене резервације.

63.

Агенција је дужна да плати само оне услуге које су наведене у документу (исправи) за резервацију, који је био упућен угоститељу.

Агенција је дужна да плати угоститељу рачун за пружене услуге, осим ако је уговорено да гост директно плати рачун.

Када је уговорено директно плаћање, угоститељ може да одбије плаћање кредитном картицом.

64.

Ако није уговорено да услуге директно плаћа гост, агенција је дужна да изда ваучер и да га с једном копијом уручи угоститељу, по госту, водичу, поштом или на неки други начин, пре почетка пружања услуга.

Издавање ваучера који се односи на продужење угоститељских услуга подлеже посебном претходно постигнутом договору између угоститеља и агенције у вези са услугама које треба да се обезбеде и у вези максималног износа кредита.

Приликом обрачуна угоститељ шаље агенцији ради наплате рачун с оригиналом ваучера који је оверио гост или представник агенције (водич и сл.), а задржава оверену копију ваучера.

65.

Висина и услови провизије коју угоститељ одобрава агенцији, биће јасно договорени и наведени пре или за време потврде резервације.

Елементи важни у разумевању политике провизије, обично укључују:

- да ли се провизија плаћа и на које услуге;
- стопу (висину) провизије;
- да ли се провизија одобрава за сва продужења боравка госта договорена са угоститељем или за резервације које изврши гост током свог боравка за будући период, у термину у коме агенција гарантује плаћање.

66.

Висину провизије странке утврђују у уговору.

Уобичајена провизија за односе између домаће агенције и угоститеља је 5% на цену услуге, односно 3% ако је у питању уговор за рачун стране агенције, не урачунавајући провизију која се плаћа страном агенцији.

Уколико другачије није уговорено агенција има право на провизију и за свако продужење боравка госта или групе гостију.

67.

Угоститељ ће умањити рачун за износ провизије коју је дужан да плати агенцији, уз искључење таксе, осигурања, сервиса и сл.

Ако је било уговорено директно плаћање, угоститељ плаћа провизију агенцији.

68.

Отказ уговорених услуга обавља се писмено, уз назнаку датума.

Сваки усмени отказ агенција потврђује писмено. Да би тај отказ важио од дана усменог обавештења, писмена потврда отказа мора се послати најкасније следећег дана.

Ако угоститељ у међувремену у било којој писменој форми потврди пријем усменог или телефонског отказа, агенција је ослобођена обавезе да свој усмени или телефонски отказ и писмено потврди.

Индивидуални гости

69.

Индивидуални гости су појединци који посредством агенције обезбеђују угоститељске услуге, а који не користе услове (повластице) групе.

70.

Отказни рокови резервација услуга смештаја или пансиона за индивидуалне госте који ове услуге обезбеђују преко агенције једнаки су роковима из уговора о угоститељским услугама с директним корисницима.

За смештај до два дана агенција је дужна да достави отказ угоститељу најкасније уочи дана доласка госта.

71.

Ако се уговор (резервација) откаже после утврђених рокова, или ако гост не дође у угоститељски објект пре 18 сати ("носхоу") а његова резервација није отказана или је отказана са закашњењем, агенција плаћа накнаду штете угоститељу у износу:

- 1) цене уговорених услуга за боравак од једног дана;
- 2) цене уговорених услуга за боравак од три дана - у случају боравка дужег од три дана у главној сезони.

72.

У случају привременог одласка или некоришћења наручених услуга гост је дужан да угоститељу накнади штету.

Гост је дужан да накнади штету угоститељу у року од 7 дана од дана пријема његовог захтева.

Група гостију

73.

Групу чини одређени број лица која путују заједно, коју агенција и угоститељ сматрају посебном целином и којој угоститељ одобрава специјалне услове и тарифе, што је утврђено у уговору.

Цене за групу утврђују се посебно.

Под групом гостију сматра се група од најмање 15 особа које долазе и одлазе заједно, које и агенција и угоститељ сматрају целином.

74.

Резервација услуга за групу врши се само једним документом и само са једним документом прихвата и потврђује.

У том документу за све чланове групе наведене су идентичне услуге и њихова јединствена цена, која ће бити предмет само једног рачуна.

75.

Агенција и угоститељ не информишу госте о ценама наведеним у уговору.

76.

Агенција је дужна да достави угоститељу попис распореда гостију по собама (листу корисника, rooming-list) најмање 7, односно 14 дана (узанса 79) пре доласка групе.

Угоститељ не одговара за потешкоће које могу настати приликом испуњења обавезе услуге смештаја ако агенција закасни с достављањем листе гостију.

77.

Угоститељ је дужан да смести госте према распореду из листе гостију коју је благовремено примио. Накнадно примљене распореде, односно измене распореда дужан је да изврши у границама резервисаних капацитета.

У случају смештаја групе гостију у други објект исте или више категорије (узанса 21) угоститељ је дужан да све чланове групе смести у исти објекат. О смештају у други објекат дужан је да унапред обавести агенцију.

78.

Угоститељ одобрава бесплатан боравак једном представнику агенције који прати групу од најмање 15 лица.

Угоститељ може одобрити бесплатан боравак још једном представнику агенције за групу од најмање 30 лица.

79.

Рокови отказа смештаја или пансиона за групе гостију су следећи:

1) ако је у питању група мања од 40 гостију - 7 дана, а 14 дана у угоститељским објектима у време сезоне;

2) ако је у питању група већа од 40 гостију, отказни рок је 14 дана.

80.

Ако се уговор (резервација) делимично или у целини откаже после утврђених рокова, или ако гости из групе у целини или делимично не дођу или закасне у доласку, а резервација није отказана или је отказана са закашњењем, угоститељ има право на накнаду штете у висини цене отказане, односно неизвршене услуге за један дан. У случају боравка дужег од три дана у главној сезони припада му накнада штете у висини цене отказане, односно неизвршене услуге за три дана.

Ако угоститељ резервисане капацитете да на коришћење другим гостима, нема право на накнаду штете од агенције.

81.

У случају неоправданог превременог одласка госта угоститељ наплаћује од агенције накнаду штете у висини пуног износа уговорене цене услуга.

82.

Угоститељ је дужан да одмах размотри приговор на услуге које су дали гости или представник агенције за време боравка госта.

Ако установи да је приговор оправдан, угоститељ ће, осим испуњења уговора, понудити госту одговарајућу накнаду. Нагодбу с гостом угоститељ ће писмено потврдити, уз потпис госта или представника агенције.

83.

Агенција је дужна да достави угоститељу приговор госта (решење, тужбу и сл.) у року од 8 дана од дана пријема. Заједно с приговором агенција доставља свој предлог за решење (нагодба, право на регрес, вођење спора).

Угоститељ је дужан да на достављени приговор одговори у року од 8 дана. Ако не одговори у одређеном року, сматра се да не прихвата приговор, односно предлог.

Узајамне обавезе агенције и угоститеља

84.

Агенција је дужна да угоститељу пружи сва потребна обавештења у вези са нарученим услугама.

85.

Услуге које угоститељ пружа гостима, клијентима агенције у складу са уговором, било да је реч о индивидуалним гостима или групи, морају бити истог квалитета као и услуге које угоститељ у истим условима пружа својим директним гостима.

86.

Угоститељ ће се уздржати да било на који начин наговара госта, клијента агенције, да постане његов директни гост.

87.

Ако се агенција истовремено обрати већем броју угоститеља да би добила понуду резервације, уздржаће се од закључивања уговора с више угоститеља за боравак истог госта с намером да накнадно, унутар допуштених уговорних рокова, откаже оне које неће прихватити.

88.

Угоститељ је дужан да агенцији да тачна обавештења о врсти, локацији и категорији свог објекта, нивоу комфора, врсти и начину услуживања obroка.

У случају истицања одштетног захтева госта, због давања нетачних обавештења одговорност сноси угоститељ.

89.

Угоститељ и агенција, у односу на клијенте, кориснике услуга, уздржаваће се од било каквих изјава којима се доводи у сумњу квалитет услуга које пружа друга уговорна страна, или изјава које су такве природе да доносе штету пословном угледу једне од страна.

V. УГОВОР О АЛОТМАНУ

90.

Уговор о алотману закључује се између агенције и угоститеља у писменом облику.

Општи услови путовања агенције, као и општи услови пословања угоститеља који нису садржани у уговору, а на које се уговор не позива, су саставни део уговора о алотману ако су пре склапања уговора били достављени другој

страни, или ако је она у време склапања уговора била с њима на други начин упозната.

91.

Угоститељ је дужан да без одлагања обавести агенцију о свакој промени у објекту или услугама после закључења уговора.

Ако је уговор о алотману закључен за смештај гостију у угоститељски објекат који се у време закључења уговора налази у изградњи (реконструкцији), а угоститељ оцени да објекат у време почетка важења уговора неће бити у стању погодном за пријем гостију дужан је да без одлагања обавести агенцију о овим чињеницама.

92.

Угоститељ је дужан да лицима која му упути агенција пружи услуге наведене у ваучеру у складу с уговором о алотману.

Услуге наведене у ваучеру, које нису у складу с уговором о алотману, угоститељ је дужан да изврши у границама расположивих капацитета.

93.

Угоститељ је дужан да агенцији исплати провизију на промет остварен на основу уговора о алотману.

Провизија се одређује у одређеном проценту од цене пружених услуга (линеарна провизија), а може се одредити и у различитим процентима зависно од коришћења ангажованих капацитета (стимулативна провизија).

94.

Уговором о алотману утврђују се рокови за обавештавање угоститеља о току попутне смештајних капацитета.

Ако уговором није друкчије одређено, зависно од навика појединог туристичког подручја, агенција је дужна да почне са обавештавањем угоститеља у току попутне ангажованих капацитета најкасније у периоду од 30 до 60 дана пре почетка извршења уговора о алотману и да настави да о томе шаље обавештења сваких 15 дана.

95.

Рок обавештавања за одустајање од коришћења ангажованих капацитета може да се утврди:

1. Отказ за целокупну групу - најмање 30 дана од датума доласка.

Када се врши резервација за групу, која заузима више од 30% од укупног капацитета соба, угоститељ може обавестити агенцију у писменој форми, у периоду од 30 до 60 дана пре датума доласка, да он (угоститељ) намерава да

располаже бројем соба чије ангажовање (попуну) агенција не гарантује. Ако агенција гарантује резервацију свих соба, наведени откази се искључују.

2. Отказ од максимум 50% од почетне резервације најмање 15 дана пре датума доласка.

3. Отказ од максимум 25% од почетне резервације, најмање 10 дана од датума доласка.

Уколико се отказ изврши после наведених рокова угоститељ има право на накнаду штете.

Ако угоститељ изда собу у подзакуп, губи право на накнаду штете. Од угоститеља се може тражити да докаже да није дошло до подзакупа.

96.

Уколико уговор о алотману садржи обавезу да агенција попуни ангажоване капацитете (клаузула "пуно за празно") агенција нема право потпуног или делимичног отказа ангажованих капацитета.

За уговоре о алотману који садрже клаузулу "пуно за празно", угоститељ агенцији плаћа провизију увећану за 10% од уговорене.

97.

Угоститељ има право да располаже капацитетима од којих агенција није одустала у року, нити је за њих послала обавештење о коришћењу, односно листу гостију.

Агенција може да користи капацитете за које пошаље обавештење о коришћењу после одређеног рока само ако се угоститељ с тим сложи. У том случају капацитет ће се користити под условима из уговора о алотману.

98.

Ако агенција у одређеном року не достави угоститељу обавештење о коришћењу ангажованих капацитета, односно листу гостију, нити у том року обавести угоститеља да одустаје од ангажованих капацитета, дужна је да плати угоститељу накнаду штете за неискоришћене капацитете.

99.

Ако агенција не искористи услуге за све госте уредно најављене према обавештењу о коришћењу, односно листи гостију, дужна је да плати угоститељу накнаду одређену уговором о алотману.

Накнаде за неискоришћене услуге износе:

1. до накнаде уговорене унапред;
2. у одсуству таквог договора - до две трећине цене резервисане услуге (минимум једна ноћ по отказаном госту);

3. у случају отказа три дана или мање пре датума доласка - до три четвртине од уговорених угоститељских услуга;

4. у случају превременог одласка госта или некоришћења наручених услуга, агенција ће надокнадити угоститељу губитак који је стварно претрпео, осим у оним случајевима када је до превременог одласка или некоришћења услуга дошло одговорношћу угоститеља који није обезбедио уговорне услуге.

Изузетно од одредаба ове узансе, у случају кад странке у уговору не могу да испуне обавезе из разлога више силе, изузимају се од одговорности плаћања накнаде.

Странке су дужне да докажу постојање околности на које се позивају.

100.

Ако узансама из ове главе није нешто посебно утврђено, на односе између агенције и угоститеља из уговора о алотману примењују се посебне узансе утврђене за агенцијски уговор о угоститељским услугама за групе гостију.

VI. УГОВОР О УСЛУЖИВАЊУ ХРАНЕ И ТОЧЕЊА ПИЋА

101.

Сматра се да је уговор о услуживању хране и точења пића закључен кад угоститељ прихвати резервацију госта, односно поруџбине услуга које гост од њега затражи.

У угоститељском објекту уговор у име угоститеља закључују лица која примају наруџбине хране и пића.

102.

Резервација услуживања хране мора садржавати нарочито врсту услуге (ручак, вечера, коктел и сличне посебне услуге), обим (број лица, количина и др.) време коришћења и цену.

Цена у резервацији назначује се на основу добијених претходних обавештења, односно после преговора са угоститељем.

Ако у резервацији није назначена цена, примењује се цена из ценовника угоститеља.

103.

Ако гост непосредно затражи услуживање хране и точење пића, примењују се цене из ценовника угоститељског објекта.

Цене могу бити одређене по конзумацији (по једном јелу, пићу), оброку или у паушалном износу за било коју количину коју гост конзумира.

За поједине категорије потрошача, као што су абоненти, чланови појединих организација и групе гостију, могу бити одређене ниже цене.

104.

Гост може да резервише сто, односно седиште у угоститељском објекту да би у одређено време био послужен храном и пићем.

Ако се наплаћује посебна накнада за резервацију, угоститељ није дужан да прихвати резервацију стола или седишта. Ако прихвати резервацију, угоститељ ће задржати сто, односно седиште све док оцени да гост неће доћи.

105.

Угоститељ је дужан да прихвати сваку резервацију за пружањем услуживања хране и пића у границама расположивих капацитета, као и наруџбину госта под условима да је гост у могућности и да је спреман да плати цену, као и да је подобан да буде гост у угоститељском објекту.

Угоститељ има право да одбије услуге госту који није подобан да буде гост угоститељског објекта.

106.

Угоститељ је дужан да госту пружи услуге назначене у јеловнику и карти пића.

Угоститељ је дужан да јела и пића којима не располаже означи у јеловнику, односно карти пића, или да о томе обавести госта приликом преузимања наруџбине.

107.

Странке могу да уговоре послуживање одређеном количином хране и пића без посебне ознаке броја конзумација (банкет, свадбени ручак). У том случају наплаћује се стваран број издатих менија, односно јела и стварне количине издатог пића. Гост може да одреди лице које ће давати налоге за издавање хране и пића, односно оверавати издате количине.

108.

Према начину пружања услуга, цене у угоститељском објекту могу се различито одређивати (коришћење за пултом, послуживање за столом, самопослуживање и сл.).

За време извођења музичких или забавних програма угоститељ може наплаћивати улазнице на име резервације, обавезну конзумацију или цене услуга могу бити више од редовних.

109.

Угоститељ је дужан да послужи госта јелом и пићем које је по јеловнику или карти пића наручено.

Послужена јела и пића морају по свом садржају и квалитету одговарати нарученим јелима и пићима. Ако имају стандардни назив, њихов садржај и квалитет не може да одступи од садржаја и квалитета тих јела и пића у одговарајућим објектима.

110.

Ако послужено јело или пиће по садржају, квалитету и количини не одговарају наруџбини, гост има право да одбије такву услугу без обавезе плаћања, а може да захтева јело и пиће у складу са наруџбином.

111.

Ако гост то изричито захтева, угоститељ је дужан да га послужи количином мањом од нормалне (мала порција, пола порције, дечија порција) с тим да му зарачуна примерено нижу цену.

112.

Пића свих врста (алкохолна, безалкохолна) која се по правилу послужују у затвореним боцама, морају бити оригинално пуњена. Таква пића се морају отворити пред гостом.

Уколико се угоститељ супротно понаша гост има право да одбије такву услугу без обавезе плаћања, односно да захтева услугу у складу са ставом 1. ове узансе.

113.

Цена услуге плаћа се на захтев госта у примереном року после завршетка конзумирања јела и пића, а пре одласка госта из угоститељског објекта. Ако гост не затражи од угоститеља, угоститељ има право да затражи од госта да му плати пружену услугу. Угоститељ може плаћање да затражи и кад се мења особље у току коришћења услуге, затвара објекат и слично.

Зависно од услова пословања угоститељ може наплаћивати услуге унапред или истовремено са служењем јела, односно пића.

114.

Гост има право да несметано користи наручене услуге у угоститељском објекту, као и припадајуће услуге које угоститељ пружа.

Гост је дужан да се понаша у угоститељском објекту тако да не ремети рад и боравак других гостију и не ремети рад особља.

115.

Угоститељ има право да одбије даље услуживање и боравак у угоститељском објекту госту који се не понаша у складу са овим узансама и да таквог госта удаљи из угоститељског објекта.

Госта који се непримерено дуго задржава у угоститељском објекту после конзумације угоститељ ће претходно да понуди новом наруџбином, а ако гост не наручи услугу, угоститељ може да затражи од њега да напусти угоститељски објекат.

116.

Ако угоститељ има гардеробу, гост је дужан да при доласку преда ствари у гардероби (капут и сл.) ако је кућним редом у угоститељском објекту одређено да је гардероба обавезна.

Уобичајено је да гост предаје у гардеробу одевне предмете (капут, шешир и сл.). Драгоцености и новац гост не може оставити у гардероби.

117.

Угоститељ издаје госту потврду за ствари примљене у гардеробу.

За чување ствари у гардероби може се наплатити накнада, с тим што је угоститељ дужан да на видном месту у гардероби објави износ накнаде.

118.

Угоститељ је дужан да на основу потврде преда госту ствари остављене у гардероби. Он одговара за нестанак и оштећење тих ствари до њихове пуне вредности.

За драгоцености и новац који су остављени у предатим стварима (торби, капуту и сл.) давалац услуге не одговара.

119.

Гост не може без пристанка угоститеља накнадно да откаже или мења наручену храну.

Наручено пиће гост може да откаже или мења све док га угоститељ не послужи. Наружбина пића и напитака који се припремају отказују се као и наруџбине хране.

120.

Резервација услуживања хране за групе гостију може се отказати најкасније 12 часова пре времена одређеног за почетак коришћења услуге која је утврђена резервацијом.

Ако гост, односно група гостију нису користили уговорене услуге хране, а нису је отказали у уговореном року, угоститељ има право на накнаду штете уколико се ради о пансионским услугама.

Уколико се ради о свечаним оброцима (топло-хладни бифе, коктел партија), рок отказа је 5 дана пре почетка коришћења услуга.

121.

Ако је услугу хране користио мањи број гостију него што је резервацијом предвиђено, а резервација за неискоришћени део није отказана у року из претходне узансе, угоститељ има право на накнаду штете.

Ако је уговорену услугу хране користио већи број гостију него што је резервацијом предвиђено, сматра се да је уговор измењен на онај број гостију који је услугу стварно користио. Угоститељ наплаћује услугу према броју гостију који је услуге стварно користио.

122.

Ако је уговор о услуживању хране и точења пића за госта или групу гостију закључен на основу резервације или наруџбине агенције, рачун плаћа агенција, ако није друкчије уговорено.

Ако агенција посредује у организовању свадбеног оброка (ручак или вечера) угоститељ одређује услове плаћања, а агенција за такву услугу не може тражити провизију.

123.

Ако гост приликом промоције новог производа, из области услуживања хране и точења пића, донесе у угоститељски објекат производе које промовише, угоститељ има право да на име трошкова (транспорта, ускладиштења, расхлађивања, точења и аранжирања) наплати од госта (организатора промоције) посебну накнаду (tire bouchone-stoppel geld), у висини од 2\$ по глави учесника (per capita) у динарској противвредности.

Одредбе става 1. ове узансе, примењиваће се и приликом организовања свечаних оброка у угоститељском објекту (свадбе, коктели, свечани банкети, хладно-топли бифе).

VII. МИРНО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

124.

Ако постоји разлика у мишљењу, односно било какав спор, укључујући и вишу силу, између уговорних страна, странке ће трагати за мирним (пријатељским) решењем.

У случају да странке саме не дођу до таквог решења, могу се обратити суду части основаном при привредној комори.

VIII. ЗАВРШНА ОДРЕДБА

125.

Ове посебне узансе ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику РС".

АНЕКС

Појединачне речи у овом тексту значе:

Поштење и савест (bona fides) – савестан, коректан, поштен однос странака према својим обавезама у облигационом односу тј. коректно извршавање својих обавеза према другој странци које право, обичаји и поштење налажу, представља једно од основних начела облигационог права.

Виша сила - околност која је била непредвиђена, којој се није могло одупрети и која је ван контроле уговорних страна.

Угоститељ - правно или физичко лице која обавља угоститељску делатност, односно пружа услуге смештаја, припремање и услуживање хране и пића.

Ваучер (туристичка упутница) - документ (исправа) коју издаје туристичка агенција којом преузима обавезу да плати угоститељу за извршене услуге пружене клијенту агенције. Врста и обим услуга или њихова вредност мора бити наведена у ваучеру.

Уговор о алотману - уговор којим се угоститељ обавезује да у току одређеног времена стави на располагање туристичкој агенцији одређени број лежаја у одређеном објекту, пружи угоститељске услуге лицима која упути агенција и плати јој одређену провизију, а ова се обавезује да настоји да их попуни, одосно да обавести у утврђеним роковима да то није у могућности, као и да плати цену пружених услуга уколико је користила ангажоване смештајне капацитете.

25 број 432/11
У Београду, 29. маја 2001. године

Привредна комора Србије

Председник,
проф. др Рајко Унчанин, с. р.