

POSEBNE UZANSE U TURIZMU

I OPŠTE ODREDBE

("Sl. list RCG", br. 27/02)

Član 1

Ovim posebnim uzansama uređuju se poslovni običaji koji nastaju iz ugovora o pružanju turističkih i ugostiteljskih usluga.

Uzanse se primjenjuju ako su ih stranke ugovorile ili ako iz okolnosti proizilazi da su htjele njihovu primenu.

Član 2

Predmet ovih uzansi su sljedeći ugovori u turizmu i ugostiteljstvu:

- 1) Ugovor o hotelskim uslugama,
- 2) Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima,
- 3) Ugovor o uslugama kampovanja,
- 4) Ugovor o usluživanju hrane i točenja pića.

Za ugovore iz tačke 1 ove između ugostitelja, agencije i gosta, utvrđuju se posebne uzanse kada je gost pojedinac i za grupu gostiju, kao i posebne uzanse kada je zaključen ugovor o alotmanu.

Član 3

Poštenje i savjesnost su osnovna načela kojih se stranke moraju pridržavati u ugovorima koji imaju za predmet turističke i ugostiteljske usluge.

II ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA UGOVORE O TURISTIČKIM I UGOSTITELJSKIM USLUGAMA

Član 4

Smatra se da su stranke zaključile ugovor o turističkim i ugostiteljskim uslugama ako su se na bilo koji način sporazumjele o bitnim elementima ugovora a to su: odredbe o vrsti i obimu usluga, o cijeni usluga i vremenu njihovog korišćenja.

Član 5

Zaključivanje ugovora o turističkim i ugostiteljskim uslugama ne podliježe formi, osim ako je zakonom drugačije određeno. Za ugovor koji nije zaključen u pismenoj formi svaka stranka može tražiti od druge stranke pismenu potvrdu.

Član 6

Ako nije drugačije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cijena koja važi u ugostiteljskom objektu u vrijeme početka korišćenja usluga i koja je objavljena na način određen propisima i ovim uzansama.

III UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

Vrste ugovora

Član 7

Ugovorima o hotelskim uslugama se smatraju:

1. direktni ugovor o hotelskim uslugama;
2. agencijski ugovor o hotelskim uslugama i

3. ugovor o alotmanu.

1. DIREKTNI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

Zaključivanje ugovora

Član 8

Smatra se da je direktni ugovor o hotelskim uslugama zaključen kada ugostitelj (hotelijer) prihvati i pismeno (pismom, telegramom, faksom itd.) potvrdi rezervaciju gosta koji je lično kod njega zatražio smještaj ili pansion.

Član 9

Zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona sadrži: vrstu ugostiteljske usluge, vrijeme početka i trajanja usluge, kao i adresu korisnika usluge.

Rezervacija smještaja ili pansiona može se zahtijevati i na nekom od svjetskih jezika, a rezervacija smještaja i po Međunarodnom hotelskom telegrafskom codeu za narudžbine soba, koji je odštampan uz ove uzanse i čini njihov sastavni dio.

Ako ugostitelj, prilikom rezervacije to zahtijeva, rezervacija zatražena usmeno ili telefonom mora se potvrditi pismeno, odnosno drugim savremenim sredstvima telekomunikacija.

Član 10

Ugostitelj je dužan da na zahtjev za rezervaciju odgovori odmah.

Zahtjev za rezervaciju ugostitelj je dužan da prihvati po redosljedu primanja u granicama slobodnih kapaciteta. Ugostitelj ima pravo da traži naknadu za izvršenu rezervaciju (troškovi slanja pismena, faks, telefon, internet i sl.), ako je gost tražio potvrdu rezervacije.

Ako ugostitelj ne odgovori na zahtjev za rezervaciju, gost ima pravo na naknadu štete.

Član 11

Ugostitelj može prihvatiti zahtjeva za rezervaciju da uslovi plaćanjem akontacije. Uobičajena akontacija iznosi 2/3 od vrijednosti naručenih usluga.

Ugostitelj je dužan da potvrdi prijem akontacije u roku od 24 časa od primanja uplate.

Ako nije drugačije ugovoreno, akontacija važi kao unaprijed plaćeni dio cijene, iz koje ugostitelj ima pravo da naplati i naknadu štete od gosta.

Član 12

Ugostitelj će prihvatiti svaku ponudu za zaključenje direktnog ugovora o hotelskim uslugama i pružiti usluge smještaja, odnosno pansiona u granicama raspoloživih kapaciteta, pod uslovom da je gost u mogućnosti i da je spreman da plati cijenu, kao i da je u podobnom stanju da bude primljen u ugostiteljski objekat.

Član 13

Predmet direktnog ugovora o hotelskim uslugama može biti pružanje usluga smještaja, pripremanje i usluživanje hrane i pića kao i druge usluge uobičajene u turizmu i ugostiteljstvu.

Direktni ugovor o hotelskim uslugama, koji ima za predmet usluge smještaja može sadržavati i usluge doručka koji je uračunat u cijenu.

Član 14

Pod pansionom se podrazumijevaju smještaj i tri obroka (doručak, ručak i večera). Pod polupansionom se podrazumijeva smještaj sa doručkom i jednim glavnim obrokom (ručak ili večera).

Cijena pansiona računa se od prvog obroka kojim je gost poslužen po dolasku, a obroci kojima gost nije bio poslužen na dan dolaska poslužiće se gostu, po njegovoj želji, na dan odlaska.

Za obroke koje nije koristio niti blagovremeno otkazao, gostu se pri obračunavanju ne umanjuje cijena pansiona.

Pod cijenom pansiona, odnosno polupansiona podrazumijeva se cijena ove usluge u

trajanju od najmanje tri dana.

Ako se ugovorom predvidi korišćenje pansiona ili polupansiona za vrijeme kraće od tri dana, ili ako gost skрати ugovoreni boravak na manje od tri dana, cijena pansiona, odnosno polupansiona povećava se za 20%, osim ako je skraćenje boravka prouzrokovano višom silom.

Trajanje i otkazivanje ugovora

Član 15

Direktni ugovor o hotelskim uslugama može se zaključiti na određeno ili neodređeno vrijeme.

Smatra se da je direktni ugovor o hotelskim uslugama na određeno vrijeme zaključen kada ugostitelj i gost postignu saglasnost o bitnim elementima ugovora.

Po prestanku ugovora o hotelskim uslugama gost je dužan da napusti sobu do vremena određenog kućnim redom, a u nedostatku takve odredbe o kućnom redu najkasnije do 14 časova.

Ako s ugostiteljem nije drugačije ugovoreno, zadržavanje sobe poslije vremena određenog kućnim redom, odnosno poslije 14 časova povlači plaćanje sobe još za jedan dan.

Član 16

Ugostitelj definiše svoju politiku otkaza za predmetni period o čemu je dužan da informiše gosta.

Otkaz se daje u pismenoj formi i mora biti datiran (preporučeno pismo, faks sa referentnim brojem i dr.). Ako otkaz počinje da važi od datuma usmenog otkaza, pismena potvrda treba jasno da se odnosi na taj datum.

Pisana potvrda ugostitelja koja se odnosi na usmenu komunikaciju, oslobodiće gosta obaveze od daljeg ponovnog potvrđivanja u pismenoj formi.

Ukoliko je ugostitelj izdao referentni broj otkaza i uručio ga gostu, ne postoji potreba otkaza u pismenoj formi.

Član 17

Gost može da otkáže korišćenje pojedinih obroka u pansionu ili polupansionu ako o tome obavijesti ugostitelja do kraja prethodnog dana.

Ugostitelj je dužan da gostu koji je otkazao obrok u pansionu osigura, na njegov zahtjev, korišćenje obroka suve hrane ("lanč paket") odgovarajuće vrijednosti i kvaliteta.

Član 18

Ugostitelj je dužan da gostu koji ima potvrđenu rezervaciju zadrži sobu do 18 časova, poslije čega se u nedostatku potrebnih obavještenja smatra da gost neće koristiti sobu, pa ugostitelj može njome raspolagati.

Ako izda sobu drugom gostu ugostitelj nema pravo da traži naknadu štete za neiskorišćene rezervisane usluge.

Ako gost naknadno dođe, a prethodno nije poslao obavještenje o vremenu dolaska, ugostitelj je dužan da mu obezbijedi smještaj u okvirima raspoloživih kapaciteta.

Prava i obaveze stranaka

Član 19

Na osnovu direktnog ugovora o hotelskim uslugama gost stiže pravo:

- 1) da koristi prostorije određene za smještaj sa pripadajućim uslugama, a ako je ugovorom predviđen pansion ili polupansion, i odgovarajuće obroke;
- 2) da koristi sve uređaje, zajedničke prostorije i usluge koje su u tom objektu predviđene za opštu upotrebu gosta u skladu sa štampanim informacijama i obavještenjima ugostiteljskog objekta.

Član 20

Ugostitelj je dužan da ugovorenog dana stavi gostu na raspolaganje prostorije određene za smještaj i da mu pruži druge ugovorene ugostiteljske usluge, odnosno usluge koje gost zatraži u skladu sa poslovnim običajima.

Sobu predviđenu za smještaj ugostitelj je dužan da stavi na raspolaganje gostu čim

je ona slobodna i pospremljena, najkasnije do 14 časova, a poslije toga kada se gost prijavi.

Član 21

Ako gost zahtijeva da zauzme sobu ujutro na dan dolaska, ugostitelj ima pravo da traži naplatu smještaja i za proteklu noć, ako soba nije mogla biti izdata zbog toga što ju je trebalo rano ujutro staviti na raspolaganje gostu.

Ako gost koristi sobu između 6 i 18 časova za dnevni odmor u trajanju od 8 časova, ugostitelj naplaćuje smještaj po nižoj cijeni, zavisno od trajanja usluge, s tim da ta cijena ne može biti veća od 50% od cijene smještaja.

Član 22

Gost ima pravo na naknadu štete ukoliko mu ugostitelj ne obezbijedi smještaj u ugovorenom objektu, kao i u ugostiteljskom objektu ugovorene kategorije. Eventualni smještaj u objekat više kategorije, povećani troškovi prevoza i dr. padaju na teret ugostitelja.

Član 23

Prilikom dolaska u ugostiteljski objekat gost se prijavljuje zaposlenom koji je odgovoran za prijem gostiju na recepciji ugostiteljskog objekta.

Član 24

Soba za smještaj mora biti u potpunosti pripremljena za prijem gosta.

Prilikom dolaska, odnosno odlaska gosta, u hotelima prve i druge kategorije, ugostitelj je dužan da obezbijedi prenošenje prtljaga gosta od ulaza u objekat do sobe i obratno, bez naknade.

Član 25

Ugostitelj je dužan da gostu obezbijedi pružanje korišćenja usluga nesmetano za vrijeme trajanja ugovora.

Ugostitelj mora da obezbijedi pružanje usluge smještaja neprekidno u toku cijelog

dana, da osigura red i tišinu i pružanje pomoći gostima. On mora da odredi lice koje će u toku noći obavljati ove dužnosti.

Član 26

Ugostitelj pruža gostu, bez posebne naplate, sve informacije u vezi sa izvršenjem ugostiteljskih usluga, boravkom i kulturno-zabavnim priredbama u mjestu, izletima, podacima iz voznih redova, telefonskih imenika i slično.

Član 27

Ugostitelj je dužan da probudi gosta u vrijeme koje odredi gost.

Ugostitelj je odgovoran za direktnu štetu koju je pretrpio gost zbog neispunjenja obaveze iz stava 1 ovog člana.

Član 28

Gost je dužan da koristi prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje u svrhe koje je odredio ugostitelj, poštujući pravila kućnog reda, ovih uzansi i drugih poslovnih običaja.

Član 29

Gost može da koristi sobe samo za svoj smještaj, kao i za smještaj lica naznačenih u ugovoru.

Ako nije drugačije ugovoreno, gost ne može koristiti prostorije za smještaj u komercijalne svrhe, niti može u sobi da priprema (kuva) hranu.

Član 30

Gost je dužan da prostorije koje su mu stavljene na raspolaganje, uređaje, opremu i inventar koristi kao dobar domaćin.

Po prestanku ugovora gost je dužan da prostorije za smještaj preda ugostitelju u stanju u kome ih je našao, pri čemu se uzima u obzir istrošenost koja je nastala redovnom upotrebom.

Gost odgovara za štetu u prostorijama, na uređajima, opremi inventaru koja je nastala njegovom krivicom i krivicom lica za koje odgovara.

Član 31

Izvršene usluge ugostitelj naplaćuje od gosta po cijeni obračunatoj po cjenovniku ugostiteljskog objekta, uzimajući u obzir i popust i dodatke koji proizilaze iz cjenovnika i ovih uzansi.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno u cijenu su uračunate usluge korišćenja bazena, plaže i drugih sadržaja koji se nalaze u sastavu ugostiteljskog objekta. Za ulazak u objekte sa posebnim programom ili muzikom, priredbama i sl. u okviru ugostiteljskog objekta, ugostitelj može od gosta da naplati naknadu.

Član 32

Ugostitelj posebno obračunava i naplaćuje od gosta boravišnu taksu i osiguranje.

Član 33

Ugostitelj posebno naplaćuje od gosta upotrebu svih telekomunikacionih uređaja i sredstava.

Cijena koju ugostitelj naplaćuje gostu za upotrebu telekomunikacionih uređaja ne može biti veća 100% od važeće cijene koju ugostitelj plaća za upotrebu ovih uređaja i sredstava.

Član 34

Ugostitelj odobrava popuste u sljedećim slučajevima:

1) za djecu do dvije godine, ako dijele krevet s roditeljima ili pratiocem ne naplaćuje se smještaj, a hrana se naplaćuje prema cjenovniku ugostiteljskog objekta (a la carte);

2) za djecu do najviše 4 godine, ako dijele krevet sa roditeljem ili pratiocem, naplaćuje se cijena smještaja umanjena za 60%, a hrana prema cjenovniku ugostiteljskog objekta (a la carte);

3) za djecu do 10 godina koja koriste poseban krevet u sobi roditelja (pratioca)

naplaćuje se cijena usluge umanjena za 30%.

U slučaju sumnje, roditelj, odnosno pratilac dužan je vjerodostojnom ispravom da dokaže starost djeteta, inače plaća za dijete punu cijenu.

Za pojedine kategorije gostiju ugostitelj može da odobri posebne popuste ili niže cijene od objavljenih cijena, u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Član 35

Ako je ugovoreno izdavanje, odnosno korišćenje jednog kreveta u dvokrevetnoj sobi (dvokrevetna za jednokrevetnu - single use), gostu se naplaćuje cijena umanjena za 20% od cijene dvokrevetne sobe.

Ako je ugovoreno izdavanje jednokrevetne sobe, a ugostitelj izda gostu sobu sa dva kreveta, naplaćuje se samo cijena jednokrevetne sobe, bez prava na izdavanje ostalih kreveta drugim licima, osim ako gost na to izričito pristane.

Ako se u dvokrevetnu sobu stavi treći, pomoćni krevet, za korišćenje takvog ležaja plaćaće se cijena smještaja, odnosno pansiona u dvokrevetnoj sobi umanjena za najmanje 10%.

Član 36

Ako gost plati sobu i za vrijeme privremenog prekida svog boravka, ugostitelj ne može bez pristanka gosta da izda tu sobu drugom licu.

Ako gost pristane da ugostitelj za vrijeme njegovog odsustva izda već zakupljeni smještaj, gost nije dužan da plati uslugu za to vrijeme.

Član 37

Ako gost koji je ugovorio pansion ili polupansion tokom boravka u ugostiteljskom objektu, blagovremeno otkaže ručak ili večeru, a odbije da primi "lanč paket", neiskorišćeni obroci ne uračunavaju se u cijenu.

Član 38

Naplata računa za izvršene usluge obavlja se odmah poslije izvršenja usluga ili, ukoliko je u pitanju duži boravak, poslije svakih 7 dana korišćenja usluga smještaja ili pansiona. Od gosta se može zatražiti da unaprijed plati cijenu noćenja.

Ugostitelj je dužan da izvrši specifikaciju iznosa računa prema pruženim uslugama.

Član 39

Ako gost ne plati račun za izvršene usluge ili štetu za neiskorišćene usluge, ugostitelj ima pravo zadržavanja stvari koje je gost donio u ugostiteljski objekat do potpune naplate potraživanja.

Član 40

Ugostitelj je dužan da vrati gostu zadržane stvari ako gost ili neko drugi umjesto njega pruži odgovarajuću garanciju da će plaćanje biti izvršeno.

Ugostitelj koji zadrži stvari gosta po osnovu prava zadržavanja može da se obešteti iz njihove vrijednosti s tim što je dužan, prije nego što pristupi ostvarivanju naplate, da o svojoj namjeri blagovremeno obavijesti gosta.

Smatraće se da je ugostitelj blagovremeno obavijestio gosta po isteku roka od 15 dana od dana pismenog obavještenja upućenog gostu na adresu koja je naznačena u prijavi.

Kućni red

Član 41

Sastavni dio opštih uslova poslovanja ugostitelja, kao i direktnog ugovora o hotelskim uslugama je kućni red ugostiteljskog objekta.

Kućni red se ističe na vidnom mjestu na recepciji ugostiteljskog objekta, a izvod iz kućnog reda ističe se u svakoj sobi.

Kućni red uobičajeno sadrži: postupak rukovanja sobnim ključem, raspored i uslove korišćenja usluga ishrane i posebnih usluga, uslove plaćanja, otkazne rokove, napuštanje sobe, davanje dragocjenosti u depozit, uslove korišćenja zajedničkih prostorija i dr.

Smatra se da se gost saglasio sa kućnim redom kad je od ugostitelja preuzeo sobu u kojoj je dobio smještaj.

Član 42

Gost može upotrebljavati električne aparate u sobi za smještaj samo ako je to dozvoljeno kućnim redom.

Gost može upotrebljavati radio-aparate, TV prijemnike, kasetofone i sl. pod uslovom da ne remeti red i mir ostalih gostiju.

U slučaju upotrebe aparata iz stava 2 ovog člana na način kojim se remeti mir drugih gostiju, ugostitelj može zabraniti njihovu upotrebu.

Član 43

Gostu nije dozvoljeno da u ugostiteljski objekat uvodi životinje, ako to nije ugovoreno.

Ako su stranke ugovorile da se životinja uvede u ugostiteljski objekat, životinja se može držati samo u prostorijama koje je ugostitelj odredio.

Stranke ne mogu ugovoriti da se životinja uvodi u zajedničke prostorije. Ugostitelj ima pravo da gostu naplati posebnu cijenu za držanje životinje.

Gost je odgovoran za svaku štetu koju životinja prouzrokuje ugostitelju ili drugim korisnicima.

Ugostitelj je dužan da na vidnom mjestu istakne obavještenje da prihvata uvođenje životinja u objekat u pratnji vlasnika.

Zdravstveni status životinja (ljubimca) - koja se uvodi u ugostiteljski objekat utvrđuje se na osnovu potvrde o ispunjenju uslova zdravstvenog stanja životinje u skladu sa propisima o zdravstvenoj zaštiti životinja.

Član 44

Gostu nije dopušteno da u ugostiteljski objekat unosi lako zapaljiv ili eksplozivni materijal, oružje, materijal sa jakim i neugodnim mirisima i sl.

Gost je obavezan da oružje koje posjeduje uz dozvolu nadležnog organa, deponuje u sef recepcije ugostiteljskog objekta.

Član 45

U slučaju bolesti gosta, ugostitelj je dužan da pozove ljekara na trošak gosta.

Ako ljekar utvrdi da je gost obolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih lica, ugostitelj može da raskine ugovor, s tim što je dužan da takvom gostu ukaže pažnju i da mu pruži potrebnu pomoć.

Član 46

U slučaju smrti gosta, ugostitelj je dužan da o tome odmah obavijesti organe unutrašnjih poslova, druge nadležne organe i porodicu umrlog, kao i da komisijski popiše imovinu koju je gost kod sebe imao.

Ugostitelj će se postarati da se poslovi vezani za rad nadležnih organa kao i iznošenje posmrtnih ostataka umrlog gosta obave na diskretan način, vodeći računa da se ovim činom drugi gosti što manje uznemiravaju.

Član 47

Ugostitelj je dužan bez odlaganja da preda prispjele pošiljke upućene gostu (pismena poruka i sl.).

Ako je za gosta pošiljka prispjela poslije njegovog odlaska, ugostitelj je dužan da pošiljku dostavi na adresu koju je gost ostavio. Ako gost nije ostavio adresu, ugostitelj je dužan da pošiljku u roku od 24 sata vrati pošti, odnosno pošiljaocu.

Za štetu nastalu neispunjenjem obaveze iz st. 1. i 2. ovog člana odgovoran je ugostitelj.

Član 48

Ugostitelj je dužan da gostu dostavi ili uruči stvari koje je zaboravio u ugostiteljskom objektu pri odlasku.

Ugostitelj je dužan da gosta obavijesti o nalaženju tih stvari i da traži uputstva o načinu njihovog dostavljanja. Troškovi dostavljanja padaju na teret gosta.

Ako ne bi mogao da ih uruči ugostitelj je dužan da ih čuva najmanje godinu, a dalje postupi prema propisima.

Odgovornost ugostitelja za stvari gosta

Član 49

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje stvari gosta prema zakonu i ovim uzansama.

Član 50

Stvarima koje je gost donio u ugostiteljski objekat smatraju se:

- 1) stvari koje se nalaze u objektu za vrijeme u kome gost raspolaže smještajem;
- 2) stvari na kojima ugostitelj ili lice za koje on odgovara preuzima nadzor, bilo u ugostiteljskom objektu, bilo izvan njega u jednom razumnom vremenskom trajanju prije ili poslije vremena u kome gost raspolaže smještajem.

Član 51

Ugostitelj je dužan da primi na čuvanje stvari koje gost donese i hoće da mu preda na čuvanje, izuzev ako ne raspolaže podesnim prostorijama za njihov smještaj, ili ako njihovo čuvanje prevazilazi njegove mogućnosti iz nekog drugog razloga.

Član 52

Ugostitelj ima pravo da pregleda stvari koje gost daje na čuvanje.

Ugostitelj ima pravo da zahtijeva da stvari budu stavljene u sef.

Član 53

Za stvari primljene na čuvanje ugostitelj izdaje pismenu potvrdu. Ako se stvari čuvaju u posebnim sefovima, ugostitelj je dužan da gostu preda ključ od sefa.

Stvari predate na čuvanje može podići gost ili lice koje on ovlasti, uz vraćanje potvrde, u prisustvu predstavnika ugostitelja.

Član 54

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje automobila gosta ostavljenog u garaži

ili čuванom parkingu ugostiteljskog objekta.

Ugostitelj ne odgovara za štetu pričinjenu automobilu i stvarima gosta, ako radnik zaposlen kod ugostitelja na zahtjev gosta, odvozi ili dovozi automobil iz garaže ili ako donosi ili odnosi ma kakve stvari gosta, ako ova usluga nije bila naručena kod određenog radnika na recepciji ili kod portira ako takvog radnika nema.

Raskid ugovora

Član 55

Ugostitelj, u toku trajanja ugovora, ima pravo da otkáže usluge gostu i raskine ugovor o hotelskim uslugama ako gost:

- 1) grubo krši ove uzanse ili odredbe kućnog reda, a naročito ako svojim ponašanjem ometa boravak drugih gostiju;
- 2) plati račun za izvršene usluge poslije 7 dana boravka, ako nije drugačije ugovoreno;
- 3) oboli od neke zarazne bolesti koja predstavlja opasnost za ostale goste u ugostiteljskom objektu.

Pored raskida ugovora ugostitelj u slučaju iz stava 1 tačke 1 ovog člana ima pravo i na naknadu štete od gosta.

Član 56

Gost može da raskine ugovor i napusti ugostiteljski objekat ako ugostitelj ne ispunjava ugovorene obaveze, a posebno ako grubo krši odredbe ovih uzansi i kućnog reda.

U tom slučaju gost ima pravo na naknadu štete od ugostitelja.

Član 57

Gost ima pravo da odustane od ugovora prije ili za vrijeme trajanja ugovora zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u vrijeme zaključivanja ugovora, bile opravdan razlog da se ne zaključi ugovor.

Ako ne obavijesti ugostitelja o okolnostima iz stava 1 ovog člana, gost je dužan da nadoknadi štetu kao za neblagovremeni otkaz ugovora.

2. AGENCIJSKI UGOVOR O HOTELSKIM USLUGAMA

Član 58

Turistička agencija (u daljem tekstu: agencija) može kao naručilac usluge zaključiti ugovor sa ugostiteljem o ugostiteljskim uslugama u korist individualnog gosta ili grupe gostiju.

Nakon prijema zahtjeva od strane agencije ugostitelj će potvrditi rezervaciju pismenim putem, navodeći cijene usluga koje su naručene pismom, telegramom, faksom itd. ili izdavanjem kompjuterskog rezervacijskog broja koji se eksplicitno odnosi na zahtjev za rezervaciju.

Agencija treba ponovo da potvrdi pismenim putem, odmah ili u vremenskom roku koji je ugostitelj naveo, prihvatanje ponude ugostitelja.

Tada je zaključen agencijski ugovor o hotelskim uslugama.

Član 59

Na ugovor o ugostiteljskim uslugama koji je zaključen između agencije i ugostitelja (agencijski ugovor o hotelskim uslugama) primenjuju se odgovarajući članovi za Ugovor o hotelskim uslugama (čl. 7 do 84), osim ako je drugačije određeno uzansama ovog poglavlja.

Član 60

Svaki zahtjev za rezervaciju sadrži usluge koje treba da se obezbijede.

Kao dokument (ispravu) za rezervaciju agencija može koristiti vaučer (turističku uputnicu).

Vaučer mora da sadrži najmanje sljedeće:

- 1) naziv agencije;
- 2) naziv ugostitelja;

- 3) ime gosta;
- 4) vrstu, obim i vrijeme izvršenja usluga;
- 5) broj, datum i mjesto izdavanja i potpis ovlašćenog lica.

Član 61

Za rezervisane usluge, ugostitelj utvrđuje agenciji cijene koje su niže od cijena koje plaćaju direktni korisnici usluga.

Kad ugostitelj ugovori posebne cijene, ne može tražiti naknadu veću od tih cijena.

Član 62

Agencija ne smije gostima da obračunava cijene više od cijene koju je agenciji dao ugostitelj i na koje mu je obračunata provizija.

Agencija međutim, može da zahtijeva da klijent plati troškove rezervacije odvojeno od hotelskog računa.

Član 63

Ugostitelj mora da se pridržava cijena određenih ugovorom.

Ugostitelj ne može da mijenja cijene za već potvrđene rezervacije.

Član 64

Agencija je dužna da plati samo one usluge koje su navedene u dokumentu (ispravi) za rezervaciju, koji je bio upućen ugostitelju.

Agencija je dužna da plati ugostitelju račun za pružene usluge, osim ako je ugovoreno da gost direktno plati račun.

Kada je ugovoreno direktno plaćanje, ugostitelj može da odbije plaćanje kreditnom karticom.

Član 65

Ako nije ugovoreno da usluge direktno plaća gost, agencija je dužna da izda vaučer i da ga s jednom kopijom uruči ugostitelju, po gostu, vodiču, poštom ili na neki drugi način, prije početka pružanja usluga.

Izdavanje vaučera koji se odnosi na produženje ugostiteljskih usluga podliježe posebnom prethodno postignutom dogovoru između ugostitelja i agencije u vezi sa uslugama koje treba da se obezbijede i u vezi maksimalnog iznosa kredita.

Prilikom obračuna ugostitelj šalje agenciji radi naplate račun s originalom vaučera koji je ovjerio gost ili predstavnik agencije (vodič i sl.), a zadržava ovjerenu kopiju vaučera.

Član 66

Visina i uslovi provizije koju ugostitelj odobrava agenciji, biće jasno dogovoreni i navedeni prije ili za vrijeme potvrde rezervacije.

Elementi važni u razumjevanju politike provizije, obično uključuju:

- da li se provizija plaća i na koje usluge;
- stopu (visinu) provizije;
- da li se provizija odobrava za sva produženja boravka gosta dogovorena sa ugostiteljem ili za rezervacije koje izvrši gost tokom svog boravka za budući period, u terminu u kome agencija garantuje plaćanje.

Član 67

Visinu provizije stranke utvrđuju u ugovoru.

Uobičajena provizija za odnose između domaće agencije i ugostitelja je 5% na cijenu usluge, odnosno 3% ako je u pitanju ugovor za račun strane agencije, ne uračunavajući proviziju koja se plaća stranoj agenciji.

Ukoliko drugačije nije ugovoreno agencija ima pravo na proviziju i za svako produženje boravka gosta ili grupe gostiju.

Član 68

Ugostitelj će umanjiti račun za iznos provizije koju je dužan da plati agenciji, uz

isključenje takse: osiguranja, servisa i sl.

Ako je bilo ugovoreno direktno plaćanje, ugostitelj plaća proviziju agenciji.

Član 69

Otkaz ugovorenih usluga obavlja se pismeno, uz naznaku datuma.

Svaki usmeni otkaz agencija potvrđuje pismeno. Da bi taj otkaz važio od dana usmenog obavještenja, pismena potvrda otkaza mora se poslati najkasnije sljedećeg dana.

Ako ugostitelj u međuvremenu u bilo kojoj pismenoj formi potvrdi prijem usmenog ili telefonskog otkaza, agencija je oslobođena obaveze da svoj usmeni ili telefonski otkaz i pismeno potvrdi.

Individualni gosti

Član 70

Individualni gosti su pojedinci koji posredstvom agencije obezbjeđuju ugostiteljske usluge, a koji ne koriste uslove (povlastice) grupe.

Član 71

Otkazni rokovi rezervacija usluga smještaja ili pansiona za individualne goste koji ove usluge obezbjeđuje preko agencije jednaki su rokovima iz ugovora o hotelskim uslugama s direktnim korisnicima.

Za smještaj do dva dana agencija je dužna da dostavi otkaz ugostitelju najkasnije dan prije dolaska gosta.

Član 72

Ako se ugovor (rezervacija) otkaže poslije utvrđenih rokova, ili ako gost ne dođe u ugostiteljski objekat prije 18 sati ("no-show") a njegova rezervacija nije otkazana ili je otkazana sa zakašnjenjem, agencija plaća naknadu štete ugostitelju u iznosu:

1) cijene ugovorenih usluga za boravak od jednog dana;

2) cijene ugovorenih usluga za boravak od tri dana - u slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni.

Član 73

U slučaju privremenog odlaska ili nekorišćenja naručenih usluga gost je dužan da ugostitelju naknadi štetu.

Gost je dužan da naknadi štetu ugostitelju u roku od 7 dana od dana prijema njegovog zahtjeva.

Grupa gostiju

Član 74

Grupu čini određeni broj lica koja putuju zajedno, koju agencija i ugostitelj smatraju posebnom cjelinom i kojoj ugostitelj odobrava specijalne uslove i tarife, što je utvrđeno u ugovoru.

Cijene za grupu utvrđuju se posebno.

Pod grupom gostiju smatra se grupa od najmanje 15 lica koje dolaze i odlaze zajedno, koje i agencija i ugostitelj smatraju cjelinom.

Član 75

Rezervacija usluga za grupu vrši se samo jednim dokumentom i samo sa jednim dokumentom prihvata i potvrđuje.

U tom dokumentu za sve članove grupe navedene su identične usluge i njihova jedinstvena cijena, koja će biti predmet samo jednog računa.

Član 76

Agencija i ugostitelj ne informišu goste o cijenama navedenim u ugovoru.

Član 77

Agencija je dužna da dostavi ugostitelju popis rasporeda gostiju po sobama (listu korisnika, rooming-list) najmanje 7, odnosno 14 dana (član 106) prije dolaska grupe.

Ugostitelj ne odgovara za poteškoće koje mogu nastati prilikom ispunjenja obaveze usluge smještaja ako agencija zakasni s dostavljanjem liste gostiju.

Član 78

Ugostitelj je dužan da smjesti goste prema rasporedu iz liste gostiju koju je blagovremeno primio.

Naknadno primljene rasporede, odnosno izmjene rasporeda dužan je da izvrši u granicama rezervisanih kapaciteta.

U slučaju smještaja grupe gostiju u drugi objekat iste ili više kategorije (član 21) ugostitelj je dužan da sve članove grupe smjesti u isti objekat. O smještaju u drugi objekat dužan je da unaprijed obavijesti agenciju.

Član 79

Ugostitelj odobrava besplatan boravak jednom predstavniku agencije koji prati grupu od najmanje 15 lica.

Ugostitelj može odobriti besplatan boravak još jednom predstavniku agencije za grupu od najmanje 30 lica.

Član 80

Rokovi otkaza smještaja ili pansiona za grupe gostiju su sljedeći:

- 1) ako je u pitanju grupa manja od 40 gostiju - 7 dana, a 14 dana u ugostiteljskim objektima u vrijeme sezone;
- 2) ako je u pitanju grupa veća od 40 gostiju, otkazni rok je 14 dana.

Član 81

Ako se ugovor (rezervacija) djelimično ili u cjelini otkáže poslije utvrđenih rokova, ili ako gosti iz grupe u cjelini ili djelimično ne dođu ili zakasne u dolasku, a rezervacija

nije otkazana ili je otkazana sa zakašnjenjem, ugostitelj ima pravo na naknadu štete u visini cijene otkazane, odnosno neizvršene usluge za jedan dan. U slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni pripada mu naknada štete u visini cijene otkazane, odnosno neizvršene usluge za tri dana.

Ako ugostitelj rezervisane kapacitete da na korišćenje drugim gostima, nema pravo na naknadu štete od agencije.

Član 82

U slučaju neopravdanog prijevremenog odlaska gosta ugostitelj naplaćuje od agencije naknadu štete u visini punog iznosa ugovorene cijene usluga.

Član 83

Ugostitelj je dužan da odmah razmotri prigovor na usluge koje su dali gosti ili predstavnik agencije za vrijeme boravka gosta.

Ako ustanovi da je prigovor opravdan, ugostitelj će, osim ispunjenja ugovora, ponuditi gostu odgovarajuću naknadu. Nagodbu s gostom ugostitelj će pismeno potvrditi, uz potpis gosta ili prestavnika agencije.

Član 84

Agencija je dužna da dostavi ugostitelju prigovor gosta (rješenje, tužbu i sl.) u roku od 8 dana od dana prijema. Zajedno s prigovorom agencija dostavlja svoj predlog za rješenje (nagodba, pravo na regres, vođenje spora).

Ugostitelj je dužan da na dostavljeni prigovor odgovori u roku od 8 dana. Ako ne odgovori u određenom roku, smatra se da ne prihvata prigovor, odnosno prijedlog.

Uzajamne obaveze agencije i ugostitelja

Član 85

Agencija je dužna da ugostitelju pruži sva potrebna obavještenja u vezi sa naručenim uslugama.

Član 86

Usluge koje ugostitelj pruža gostima, klijentima agencije u skladu sa ugovorom, bilo da je riječ o individualnim gostima ili grupi, moraju biti istog kvaliteta kao i usluge koje ugostitelj u istim uslovima pruža svojim direktnim gostima.

Član 87

Ugostitelj će se uzdržati da na bilo koji način nagovara gosta, klijenta agencije, da postane njegov direktni gost.

Član 88

Ako se agencija istovremeno obrati većem broju ugostitelja da bi dobila ponudu rezervacije, uzdržaće se od zaključivanja ugovora s više ugostitelja za boravak istog gosta s namjerom da naknadno, unutar dopuštenih ugovornih rokova, otkáže one koje neće prihvatiti.

Član 89

Ugostitelj je dužan da agenciji da tačna obavještenja o vrsti, lokaciji i kategoriji svog objekta, nivou komfora, vrsti i načinu usluživanja obroka.

U slučaju isticanja odštetnog zahtjeva gosta, zbog davanja netačnih obavještenja, odgovornost snosi ugostitelj.

Član 90

Ugostitelj i agencija, u odnosu na klijente, korisnike usluga, uzdržavaće se od bilo kakvih izjava kojima se dovodi u sumnju kvalitet usluga koje pruža druga ugovorna strana, ili izjava koje su takve prirode da donose štetu poslovnom ugledu jedne od strana.

3. UGOVOR O ALOTMANU

Član 91

Ugovor o alotmanu zaključuje se između agencije i ugostitelja u pismenom obliku.

Opšti uslovi putovanja agencije, kao i opšti uslovi poslovanja ugostitelja koji nijesu sadržani u ugovoru, a na koje se ugovor ne poziva, su sastavni dio ugovora o alotmanu ako su prije sklapanja ugovora bili dostavljeni drugoj strani, ili ako je ona u vrijeme sklapanja ugovora bila s njima na drugi način upoznata.

Član 92

Ugostitelj je dužan da bez odlaganja obavijesti agenciju o svakoj promjeni u objektu ili uslugama poslije zaključenja ugovora.

Ako je ugovor o alotmanu zaključen za smještaj gostiju u ugostiteljski objekat koji se u vrijeme zaključenja ugovora nalazi u izgradnji (rekonstrukciji), a ugostitelj ocijeni da objekat u vrijeme početka važenja ugovora neće biti u stanju pogodnom za prijem gostiju dužan je da bez odlaganja obavijesti agenciju o ovim činjenicama.

Član 93

Ugostitelj je dužan da licima koja mu uputi agencija pruži usluge navedene u vaučeru u skladu s ugovorom o alotmanu.

Usluge navedene u vaučeru, koje nijesu u skladu s ugovorom o alotmanu, ugostitelj je dužan da izvrši u granicama raspoloživih kapaciteta.

Član 94

Ugostitelj je dužan da agenciji isplati proviziju na promet ostvaren na osnovu ugovora o alotmanu.

Provizija se određuje u određenom procentu od cijene pruženih usluga (linearna provizija), a može se odrediti i u različitim procentima zavisno od korišćenja angažovanih kapaciteta (stimulativna provizija).

Član 95

Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obavještanje ugostitelja o toku popune smještajnih kapaciteta.

Ako ugovorom nije drugačije određeno, zavisno od navika pojedinog turističkog područja, agencija je dužna da počne sa obavještanjem ugostitelja o toku popune angažovanih kapaciteta najkasnije u periodu od 30 do 60 dana prije početka izvršenja ugovora o alotmanu i da nastavi da o tome šalje obavještenja svakih 15 dana.

Član 96

Rok obavještanja za odustajanje od korišćenja angažovanih kapaciteta može da se utvrdi:

1. Otkaz za cjelokupnu grupu - najmanje 30 dana od datuma dolaska.

Kada se vrši rezervacija za grupu, koja zauzima više od 30% od ukupnog kapaciteta soba, ugostitelj može obavijestiti agenciju u pismenoj formi, u periodu od 30 do 60 dana prije datuma dolaska, da on (ugostitelj) namjerava da raspolaže brojem soba čije angažovanje (popunu) agencija ne garantuje. Ako agencija garantuje rezervaciju svih soba, navedeni otkazi se isključuju.

2. Otkaz od maksimum 50% od početne rezervacije najmanje 15 dana prije datuma dolaska.

3. Otkaz od maksimum 25% od početne rezervacije, najmanje 10 dana od datuma dolaska.

Ukoliko se otkaz izvrši poslije navedenih rokova ugostitelj ima pravo na naknadu štete.

Ako ugostitelj izda sobu u podzakup, gubi pravo na naknadu štete. Od ugostitelja se može tražiti da dokaže da nije došlo do podzakupa.

Član 97

Ukoliko ugovor o alotmanu sadrži obavezu da agencija popuni angažovane kapacitete (kaluzula "puno za prazno") agencija nema pravo potpunog ili djelimičnog otkaza angažovanih kapaciteta.

Za ugovore o alotmanu koji sadrže kaluzulu "puno za prazno", ugostitelj agenciji plaća proviziju uvećanu za 10% od ugovorene.

Član 98

Ugostitelj ima pravo da raspolaže kapacitetima od kojih agencija nije odustala u roku, niti je za njih poslala obavještenje o korišćenju, odnosno listu gostiju.

Agencija može da koristi kapacitete za koje pošalje obavještenje o korišćenju poslije određenog roka samo ako se ugostitelj s tim složi. U tom slučaju kapaciteti će se koristiti pod uslovima iz ugovora o alotmanu.

Član 99

Ako agencija u određenom roku ne dostavi ugostitelju obavještenje o korišćenju angažovanih kapaciteta, odnosno listu gostiju, niti u tom roku obavijesti ugostitelja da odustaje od angažovanih kapaciteta, dužna je da plati ugostitelju naknadu štete za neiskorišćene kapacitete.

Član 100

Ako agencija ne iskoristi usluge za sve goste uredno najavljene prema obavještenju o korišćenju, odnosno listi gostiju, dužna je da plati ugostitelju naknadu određenu ugovorom o alotmanu.

Naknade za neiskorišćene usluge iznose:

1. do naknade ugovorene unaprijed;
2. u odsustvu takvog dogovora - do dvije trećine cijene rezervisane usluge (minimum jedna noć po otkazanom gostu);
3. u slučaju otkaza tri dana ili manje prije datuma dolaska - do tri četvrtine od ugovorenih ugostiteljskih usluga;
4. u slučaju prijevremenog odlaska gosta ili nekorišćenja naručenih usluga, agencija će nadoknaditi ugostitelju gubitak koji je stvarno pretrpio, osim u onim slučajevima kada je do prijevremenog odlaska ili nekorišćenja usluga došlo odgovornošću ugostitelja koji nije obezbijedio ugovorene usluge.

Izuzetno od odredaba ovog člana, u slučaju kad stranke u ugovoru ne mogu da ispune obaveze iz razloga više sile, izuzimaju se od odgovornosti plaćanja naknade.

Stranke su dužne da dokažu postojanje okolnosti na koje se pozivaju.

Član 101

Ako uzansama iz ove glave nije nešto posebno utvrđeno, na odnose između agencije i ugostitelja iz ugovora o alotmanu primjenjuju se posebne uzanse utvrđene za agencijski Ugovor o hotelskim uslugama za grupe gostiju.

IV UGOVOR O SMJEŠTAJU U TURISTIČKIM APARTMANIMA

Primjena uzansi

Član 102

Ako nije drugačije ugovoreno, uzanse za ugovor o smještaju u turističkim apartmanima primjenjuju se na odnose između ugostitelja i gosta, odnosno naručioca smještaja u turističkim apartmanima ugovorenim u trajanju od sedam i više dana.

Za smještaj u turističkim apartmanima kraći od sedam dana primjenjuju se posebne uzanse za ugovor o hotelskim uslugama.

Oblik ugovora

Član 103

Uobičajeno je da se ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa u pismenoj formi.

Ugovor se sklapa na obrascu pripremljenom od ugostitelja, s kojim se gost upoznaje prije potpisivanja ugovora.

Rezervacija smještaja

Član 104

Gost, odnosno naručilac može rezervirati smještaj u turističkom apartmanu. Prihvatanje rezervacije obavezuje ugostitelja na sklapanje ugovora o smještaju u turističkim apartmanima.

Avans

Član 105

Ugostitelj može usloviti prihvatanje rezervacije plaćanjem avansa.

Iznos avansa određuje se prema trajanju zatraženog zakupa apartmana i cijeni zakupa.

Odustanak od rezervacije

Član 106

Ako odustane gost, odnosno naručilac od rezervacije, ugostitelj je dužan da mu odmah vrati plaćeni avans uz odbijanje odštete koja iznosi:

- 10 posto kada ugostitelj obavještenje o odustanku primi mjesec i više dana prije ugovorenog početka upotrebe apartmana;
- 50 posto kada obavještenje o odustanku ugostitelj primi između sedam i mjesec dana prije ugovorenog početka upotrebe apartmana;
- 100 posto kada obavještenje o odustanku ugostitelj primi manje od sedam dana prije početka upotrebe apartmana.

Prestanak obaveze sklapanja ugovora

Član 107

Obaveza ugostitelja za sklapanje ugovora o smještaju u turističkim apartmanima prestaje, ako gost, odnosno naručilac ne sklopi ugovor u roku od 48 sati nakon vremena dolaska gosta određenog rezervacijom, osim u slučaju da u tom roku gost potvrdi svoj kasniji dolazak.

U slučaju prestanka obaveze sklapanja ugovora iz stava 1 ovog člana ugostitelj zadržava u cijelosti naplaćeni avans.

Trajanje ugovora

Član 108

Ugovor o smještaju u turističkim apartmanima sklapa se na određeno vrijeme.

Ugostitelj zadržava naplaćenu cijenu, ako gost napusti apartman prije isteka ugovorenog vremena.

Ako gost ne napusti apartman nakon isteka ugovora ugostitelj ima pravo da:

- prestane s pružanjem usluga gostu,
- naplati od gosta tako produženu upotrebu apartmana po trostrukoj cijeni od ugovorene.

Lista inventara

Član 109

Prilikom predaje apartmana na upotrebu gost potpisuje listu inventara.

Smatra se da je gost saglasan sa stanjem iz liste inventara, ako prilikom njenog potpisivanja nema primjedbi ili rezervi.

Zabrane gostu

Član 110

Posebno je zabranjeno gostu da:

- unosi namještaj u apartman, ili da pravi bilo kakve promjene na namještaju bez pismene saglasnosti ugostitelja;
- smjesti u apartman veći broj lica od kapaciteta apartmana;
- pruža ugostiteljske usluge u smještajnom prostoru ili ga koristiti u druge svrhe različite od onih utvrđenih ugovorom;

- obavlja u apartmanu bilo kakve aktivnosti koje štete normama zajedničkog života, morala, pristojnosti i javnog reda i

- upotrebljava bez pismene dozvole ugostitelja aparate koji značajno povećavaju potrošnju električne energije, vode i goriva.

Cijena

Član 111

Cijena za upotrebu apartmana za čitavo ugovoreno vrijeme naplaćuje se prije početka upotrebe apartmana.

U cijenu apartmana uračunavaju se: snabdijevanje vodom, električnom energijom, energijom za kuvanje, grijanje vode i prostora, uređenje i čišćenje apartmana, mijenjanje posteljine u sobama i kupatilima, mijenjanje stolnjaka, prostirki kao i odnošenje smeća.

Jemstvo

Član 112

Prilikom sklapanja ugovora o smještaju u turističkom apartmanu ugostitelj može tražiti da mu gost plati jemstvo za štetu za oštećene ili uništene uređaje, opremu i inventar u apartmanu i zajedničkim prostorijama i prostorima. Uobičajeni iznos jemstva je 25 od ugovorene cijene smještaja.

Ugostitelj je dužan da vrati plaćeni iznos jemstva odmah nakon isteka ugovora i ispražnjenja apartmana, uz odbijanje eventualne naknade štete (stav 1.).

Raskid ugovora

Član 113

Ako ugostitelj raskine ugovor o smještaju u turističkom apartmanu zbog

neispunjenja obaveze gosta, ugostitelj ima pravo da:

- prestane da pruža usluge gostu;
- naplati gostu trostruku cijenu smještaja za upotrebu apartmana nakon raskida ugovora.

U slučaju raskida ugovora ugostitelj je dužan da vrati gostu 50 posto cijene za neiskorišćeni zakup apartmana, uz odbijanje povećanog iznosa cijene za produženu upotrebu apartmana nakon raskida ugovora (stav 1).

Najam kuća i stanova za odmor

Član 114

Ako se kuće i stanovi za odmor iznajmljuju pod uslovima iz ugovora o smještaju u turističkim apartmanima na odnose između ugostitelja i gosta, odnosno naručioca primjenjuju se uzanse o smještaju u turističkim apartmanima.

Član 115

Na ostale odnose između ugostitelja odnosno naručioca i gosta primjenjuju se na odgovarajući način posebne uzanse za ugovor o hotelskim uslugama, odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ako uzansama iz ovog odjeljka nije drugačije utvrđeno.

V UGOVOR O USLUGAMA KAMPOVANJA

Sklapanje ugovora

Član 116

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

Prava i obveze ugovornih stranaka

Član 117

Ugovorom o kampovanju gost stiče pravo da:

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

Član 118

Ugostitelj je dužan ugovorenog dana da stavi gostu na raspolaganje prostor za kampovanje, odnosno kamp jedinicu poravnatu i očišćenu, i da mu da legitimaciju s odgovarajućom oznakom.

Ako ima više raspoloživih mjesta izbor kamp jedinice se prepušta gostu.

Član 119

Ugostitelj je dužan da gostima kampa osigura red, mir i nužnu pomoć i da odredi lice koje će obavljati te dužnosti.

Član 120

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

Upotreba kampa

Član 121

Prostor za kampovanje, odnosno kamp jedinicu mogu upotrebljavati samo osobe

koje su u momentu sklapanja ugovora označene ugostitelju kao korisnici.

Gostu nije dopušteno davanje u podzakup prostora i opreme (šator, karavan i sl.) za kampovanje.

Gostu je zabranjeno dovođenje drugih lica u kamp bez dozvole ugostitelja.

Red u kampu

Član 122

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

Red u kampu obično sadrži:

- primjenu ovih uzansi;
- uslove pod kojima gost koristi prostor za kampovanje odnosno kamp jedinicu, zajedničke prostorije, uređaje i opremu kampa;
- davanje dragocjenosti u ostavu;
- način održavanja higijene, mira i reda u kampu.

Član 123

Gost može da priprema hranu samo u prostoru označenom za pripremanje hrane.

U kampu nije dozvoljeno loženje otvorene vatre, osim na uređenim ognjištima.

Član 124

Pse i druge životinje u kampu gosti su dužni držati pod nadzorom. Psi i druge životinje mogu se zadržavati samo na za to određenim mjestima u kampu.

Stvari gosta

Član 125

Gost je dužan da se brine o stvarima koje unese u kamp.

Dragocjenosti i novac gost je dužan da preda na čuvanje u recepciji kampa.

Član 126

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

Raskid ugovora

Član 127

Pored razloga iz člana 58 ugostitelj ima pravo da raskine ugovor o kampovanju i prestane s pružanjem usluga u naturističkim kampovima licima (gostima) koji se ne pridržavaju normi naturističkog ponašanja.

Primjena uzansi

Član 128

Na ugovor o kampovanju primjenjuju se odgovarajuće posebne uzanse o ugovorima o hotelskim uslugama, odnosno agencijski ugovor o hotelskim uslugama, ako ovom glavom nije drugačije određeno.

VI UGOVOR O USLUŽIVANJU HRANE I TOČENJA PIĆA

Član 129

Smatra se da je ugovor o usluživanju hrane i točenja pića zaključen kad ugostitelj prihvati rezervaciju gosta, odnosno porudžbinu usluga koje gost od njega zatraži.

U ugostiteljskom objektu ugovor u ime ugostitelja zaključuju lica koja primaju narudžbine hrane i pića.

Član 130

Rezervacija usluživanja hrane mora sadržavati naročito vrstu usluge (ručak, večera, koktel i slične posebne usluge), obim (broj lica, količina i dr.), vrijeme korišćenja i cijenu.

Cijena u rezervaciji naznačuje se na osnovu dobijenih prethodnih obavještenja, odnosno poslije pregovora sa ugostiteljem.

Ako u rezervaciji nije naznačena cijena, primjenjuje se cijena iz cjenovnika ugostitelja.

Član 131

Ako gost neposredno zatraži usluživanje hrane i točenje pića, primjenjuju se cijene iz cjenovnika ugostiteljskog objekta.

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

Za pojedine kategorije potrošača, kao što su abonenti, članovi pojedinih organizacija i grupe gostiju, mogu biti određene niže cijene.

Član 132

Gost može da rezerviše sto, odnosno sjedište u ugostiteljskom objektu da bi u određeno vrijeme bio poslužen hranom i pićem.

Ako se naplaćuje posebna naknada za rezervaciju, ugostitelj nije dužan da prihvati rezervaciju stola ili sjedišta. Ako prihvati rezervaciju, ugostitelj će zadržati sto, odnosno sjedište sve dok ocijeni da gost neće doći.

Član 133

Ugostitelj je dužan da prihvati svaku rezervaciju za pružanjem usluživanja hrane i

pića u granicama raspoloživih kapaciteta, kao i narudžbinu gosta pod uslovima da je gost u mogućnosti i da je spreman da plati cijenu, kao i da je podoban da bude gost u ugostiteljskom objektu.

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

Član 134

Ugostitelj je dužan da gostu pruži usluge naznačene u jelovniku i karti pića.

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

Član 135

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

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

Član 136

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

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

Član 137

Ugostitelj je dužan da posluži gosta jelom i pićem koje je po jelovniku ili karti pića naručeno.

Poslužena jela i pića moraju po svom sadržaju i kvalitetu odgovarati naručenim jelima i pićima. Ako imaju standardni naziv, njihov sadržaj i kvalitet ne može da odstupa od sadržaja i kvaliteta tih jela i pića u odgovarajućim objektima.

Član 138

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

Član 139

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

Član 140

Pića svih vrsta (alkoholna, bezalkoholna) koja se po pravilu poslužuju u zatvorenim bocama, moraju biti originalno punjena. Takva pića se moraju otvoriti pred gostom.

Ukoliko se ugostitelj suprotno ponaša gost ima pravo da odbije takvu uslugu bez obaveze plaćanja, odnosno da zahtijeva uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Član 141

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

Zavisno od uslova poslovanja ugostitelj može naplaćivati usluge unaprijed ili istovremeno sa služenjem jela, odnosno pića.

Član 142

Gost ima pravo da nesmetano koristi naručene usluge u ugostiteljskom objektu, kao i pripadajuće usluge koje ugostitelj pruža.

Gost je dužan da se ponaša u ugostiteljskom objektu tako da ne remeti rad i boravak drugih gostiju i ne remeti rad osoblja.

Član 143

Ugostitelj ima pravo da odbije dalje usluživanje i boravak u ugostiteljskom objektu gosta koji se ne ponaša u skladu sa ovim uzansama i da takvog gosta udalji iz ugostiteljskog objekta.

Gosta koji se neprimjereno dugo zadržava u ugostiteljskom objektu poslije konzumacije ugostitelj će prethodno da ponudi novom narudžbinom, a ako gost ne naruči uslugu, ugostitelj može da zatraži od njega da napusti ugostiteljski objekat.

Član 144

Ako ugostitelj ima garderobu, gost je dužan da pri dolasku preda stvari u garderobu (kaput i sl.) ako je kućnim redom u ugostiteljskom objektu određeno da je garderoba obavezna.

Uobičajeno je da gost predaje u garderobu odijevne predmete (kaput, šešir i sl.). Dragocjenosti i novac gost ne može ostaviti u garderobi.

Član 145

Ugostitelj izdaje gostu potvrdu za stvari primljene u garderobu.

Za čuvanje stvari u garderobi može se naplatiti naknada, s tim što je ugostitelj dužan da na vidnom mestu u garderobi objavi iznos naknade.

Član 146

Ugostitelj je dužan da na osnovu potvrde preda gostu stvari ostavljene u garderobi. On odgovara za nestanak i oštećenje tih stvari do njihove pune vrijednosti.

Za dragocjenosti i novac koji su ostavljeni u predatim stvarima (torbi, kaputu i sl.) davalac usluge ne odgovara.

Član 147

Gost ne može bez pristanka ugostitelja naknadno da otkaže ili mijenja naručenu hranu.

Naručeno piće gost može da otkáže ili mijenja sve dok ga ugostitelj ne posluži. Narudžbina pića i napitaka koji se pripremaju otkazuju se kao narudžbine hrane.

Član 148

Rezervacija usluživanja hrane za grupe gostiju može se otkazati najkasnije 12 časova prije vremena određenog za početak korišćenja usluge koja je utvrđena rezervacijom.

Ako gost, odnosno grupa gostiju nijesu koristili ugovorene usluge hrane, a nijesu je otkazali u ugovorenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete ukoliko se radi o pansionskim uslugama.

Ukoliko se radi o svečanim obrocima (toplo-hladni bife, koktel partija), rok otkaza je 5 dana prije početka korišćenja usluga.

Član 149

Ako je uslugu hrane koristio manji broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, a rezervacija na neiskorišćeni dio nije otkazana u roku iz prethodnog člana, ugostitelj ima pravo na naknadu štete.

Ako je ugovorenu uslugu hrane koristio veći broj gostiju nego što je rezervacijom predviđeno, smatra se da je ugovor izmijenjen na onaj broj gostiju koji je uslugu stvarno koristio. Ugostitelj naplaćuje uslugu prema broju gostiju koji je usluge stvarno koristio.

Član 150

Ako je ugovor o usluživanju hrane i točenja pića za gosta ili grupu gostiju zaključen na osnovu rezervacije ili narudžbine agencije, račun plaća agencija, ako nije drugačije ugovoreno.

Ako agencija posreduje u organizovanju svadbenog obroka (ručak ili večera) ugostitelj određuje uslove plaćanja, a agencija za takvu uslugu ne može tražiti proviziju.

Član 151

Ako gost prilikom promocije novog proizvoda, iz oblasti usluživanja hrane i točenja

pića, donese u ugostiteljski objekat proizvode koje promoviše, ugostitelj ima pravo da na ime troškova (transporta, uskladištenja, rashlađivanja, točenja i aranžiranja) naplati od gosta (organizatora promocije) posebnu naknadu (tire bouchone-stoppel geld), u visini od 2 Euro po glavi učesnika (per capita).

Odredbe stava 1 ovog člana, primjenjivaće se i prilikom organizovanja svečanih obroka u ugostiteljskom objektu (svadbe, kokteli, svečani banketi, hladno-topli bife).

VII MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 152

U slučaju spora između ugovornih strana pristupiće se sporazumnoj rješavanju (dogovoru).

U slučaju da stranke ne dođu do takvog rješenja, mogu se obratiti sudu časti osnovanom pri Privrednoj komori.

VIII ZAVRŠNA ODREDBA

Član 153

Ove posebne uzanse stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu RCG".

Broj:02-774/1

Podgorica, 22. maja 2002. godine

Privredna komora Crne Gore

Predsjednik,

Branko Vukmirović, s.r.

**REZERVACIJA SMJEŠTAJA U HOTELIMA PO MEĐUNARODNOM
TELEGRAFSKOM CODEU**

Kod telegrafskih rezervacija treba naznačiti:

1. broj soba-jednokrevetnih ili višekrevetnih;
2. datum dolaska;
3. trajanje boravka (nije obavezno);
4. naslov i adresu naručioca.

Međunarodni telegrafski code, glasi:

1.za rezervaciju Šifra:

- 1 jednokrevetna soba ALBA
- 1 soba sa francuskim krevetom ALDUA
- 1 dvokrevetna soba ARAB
- 1 trokrevetna soba ABEC
- 2 jednokrevetne sobe BELAB
- 2 sobe (2+1=3 kreveta) BIRAC
- 2 dvokrevetne sobe BONAD
- 3 jednokrevetne sobe CIROC
- 3 sobe sa 4 kreveta (2+1+1=4) CARID
- 3 sobe pet kreveta (2+2+1=5) CALDE
- 3 dvokrevetne sobe CADUF
- 4 jednokrevetne sobe DANID
- 4 dvokrevetne sobe DIROH
- 5 jednokrevetnih soba EMBLE
- 5 dvokrevetnih soba ERCAJ
- 6 jednokrevetnih soba FELAF
- 6 dvokrevetnih soba FERAL

2. za posebne rezervacije:

- posebno kupatilo (uz sobu) BAT
- soba sa lijepim pogledom BELVU
- vrlo dobra soba BEST
- dobra soba BON
- jednostavna soba PLAIN
- boks za jedna kola BOKS
- zajednička garaža za jedna kola GARAG
- soba prema dvorištu INTER
- dječiji krevet KIND
- soba bez tekuće vode ORDIN
- salon SAL
- soba za poslugu SERV
- potpuno tiha soba TRANQ
- dolazak između 0:00 i 7:00 časova NOTTE
- dolazak između 7:00 i 12:00 časova MATIN
- dolazak između 12:00 i 19:00 časova APRES
- dolazak između 19:00 i 24:00 časova SERA
- zadržavanje jednu noć PASS
- dočekati na aerodromu AERO
- doč. na zadnjoj stanici autobusa,

aerodroma AEROZ

- dočekati na brodskom pristaništu (luci) QUAI
- dočekati na željezničkoj stanici TRAIN
- otkaz rezervacije ANUL

Dolazak: Prije podne Popodne Uveče Noću

- danas POWUS POZUM RAMY RAZEM
- ponedjeljak POCUN POMEL RACEX RAZIN
- utorak PODYL PONOW RADOK RAQAF
- srijeda POGOK POPUF RAFYG RATYZ
- četvrtak POHIX PORIK RAGIB RAVUP
- petak POJAW POSEV RAHIV RAWOW
- subota POKUZ POVAH RAJOD RAXAB
- nedjelja POBAB POLYP RABAL RANUV

Ostale pojedinosti koje nijesu predviđene Codeom treba normalno telegrafisati.

ANEKS

Pojedinačne riječi u ovom tekstu znače:

Poštenje i savjesnost (bona fides) - savjestan, korektan, pošten odnos stranaka prema svojim obavezama u obligacionom odnosu tj. korektno izvršavanje svojih obaveza prema drugoj strani koje pravo, običaju i poštenje nalažu, predstavlja jedno od osnovnih načela obligacionog prava.

Viša sila - okolnost koja je bila nepredviđena, kojoj se nije moglo oduprijeti i koja je van kontrole ugovornih strana.

Ugostitelj - pravno ili fizičko lice koje obavlja ugostiteljsku djelatnost, odnosno pruža usluge smještaja, pripremanje i usluživanje hrane i pića.

Vaučer (turistička uputnica) - dokument (isprava) koju izdaje turistička agencija kojom preuzima obavezu da plati ugostitelju za izvršene usluge pružene klijentu agencije. Vrsta i obim usluga ili njihova vrijednost mora biti navedena u vaučeru.

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