

*Др Драган Вујисић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

*УДК: 338.48
DOI: 10.46793/XXIV-9.115V*

ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКИМ УСЛУГАМА*

Резиме

Питање које све више добија на значају када су у питању уговори о туристичким услугама јесте питање закључења ових уговора. Правна правила о закључењу уговора о туристичким услугама различита су у зависности од врсте уговора о туристичким услугама. Од питања закључења уговора често се не може одвојити питање форме уговора, јер у случајевима када је законом прописана обавезна писмена форма, поступање у складу са прописаном формом постаје значајан елемент поступка закључења уговора. Предмет овог рада је анализа поступка закључења неких уговора о туристичким услугама. У том циљу у раду се анализира закључење уговора о организовању путовања, уговора о алотману, уговора о угоститељским услугама, агенцијског уговора о угоститељским услугама, као и уговора о услуживању хране и точењу пића.

Кључе речи: *уговори о туристичким услугама, фазе закључења уговора о туристичким услугама, форма уговора о туристичким услугама, туризам, путник.*

1. Увод

Са повећањем броја давалаца и корисника туристичких услуга, са значајним порастом улагања и промета у сектору туризма, као и са развојем бројних туристичких дестинација у земљи и иностранству, на значају добија и свако питање које се односи на пружање услуга од стране носилаца туристичко-угоститељских активности. Пружање услуга у области туризма правно је уобличено кроз различите врсте уговора о туристичким услугама. Једно од питања које, такође, добија на значају када су у питању ови уговори, јесте питање њиховог закључења.

Закључење уговора о туристичким услугама има вишеструки значај и различите циљеве, који зависе од конкретне врсте уговора о туристичким услугама. Тако је код уговора о организовању путовања сврха детаљно

* Рад је написан у оквиру пројекта Правног факултета Универзитета у Крагујевцу „XXI век – век услуга и Услужног права“, бр. 179012 који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

прописаног поступка закључења уговора заштита путника као потрошача, као слабије уговорне стране. Сврха закључења уговора у писменој форми код уговора о алотману је потпуно другачија, и она произилази из потребе правне сигурности и за туристичку агенцију и за угоститеља, пошто се престације код овог уговора често испуњавају у дужем временском периоду. Код неименованих уговора о туристичким услугама, као што су уговор о угоститељским услугама или агенцијски уговор о угоститељским услугама, питања од значаја за закључење ових уговора повезана су са тренутком закључења уговора, упућивањем и временом важења понуде за закључење уговора, условима под којима угоститеља може да одбије понуду и сл.

Из наведеног произилази да су правила о закључењу уговора о туристичким услугама различита у зависности од врсте уговора о туристичким услугама. Предмет овог рада је јединствена анализа поступка закључења неких уговора о туристичким услугама, који имају посебне специфичности у вези са закључењем. У том циљу у раду се анализира закључење уговора о организовању путовања, уговора о алотману, уговора о угоститељским услугама, агенцијског уговора о угоститељским услугама, као и уговора о услуживању хране и точењу пића. Од питања закључења не може се одвојити питање форме уговора, јер у случајевима када је законом прописана обавезна писмена форма, поступање у складу са прописаном формом постаје битан елемент поступка закључења уговора.

2. Закључење уговора о организовању путовања

Поступак и начин закључења уговора о организовању путовања у савременом праву у великој мери је одређен формом овог уговора. За разлику од Закона о облигационим односима (у даљем тексту: ЗОО)¹ у коме је уговор о организовању путовања одређен као неформалан, према Закону о заштити потрошача Републике Србије (у даљем тексту: ЗЗП),² овај уговор закључује се у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму).³ Организатор путовања односно посредник је дужан да после потписивања уговора преда потрошачу најмање један примерак потписаног уговора (чл. 96. ст. 2. ЗЗП). И према чл. 7. тач. 1. Директиве о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима (у даљем тексту: Директива)⁴ при закључењу уговора о организовању путовања односно уговора о путовању у пакет аранжману, или без

¹ *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93 и " *Службени лист СЦГ*, бр. 1/2003 - Уставна повеља.

² *Службени гласник Републике Србије*, бр. 62/2014, 6/2016 – др. закон и 44/2018 – др. закон.

³ ЗЗП, чл. 96.

⁴ Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

непотребног одлагања након његовог закључења, организатор или продавац дужан је да путнику преда примерак уговора или потврду о том уговору на трајном носачу података.⁵ Путник има право да захтева примерак у папирном облику ако је уговор о путовању у пакет аранжману закључен у истовременој физичкој присутности странака. Уговор мора буду састављен на јасном и разумљивом језиком као и да буде читљив.

Овај уговор је формалан и у упоредном праву. На пример, у Аустрији и Немачкој услови уговора морају бити предати путнику приликом или непосредно по закључењу уговора). слично решење усвојено је и у хрватском праву.⁶ Намера законодавца у савременим условима је пружање додатне заштите путнику тј. потрошачу, прописивањем обавезне писмене форме уговора. Тиме се напушта традиционално схватање уговора о организовању путовања као неформалног.

Поред обавезне писмене форме, ЗЗП је предвиђена и обавезна садржина овог уговора. Обавезна садржина доведена је у везу са обавезом организатора путовања односно посредника о предуговорном обавештавању потрошача, тако што је предвиђено да сви подаци о којима је организатор путовања односно посредник дужан да обавести потрошача у примереном року пре закључења уговора, у случају закључења уговора, постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе (ЗЗП, чл. 96. ст. 3). Осим података који су предмет предуговорног обавештавања и који су саставни део садржине уговора, уговор мора да садржи и: посебне захтеве потрошача са којима се организатор сагласио; адресу, поступак и рок за улагање рекламација потрошача, као и рок за решавање рекламација; пословно име и адресу организатора односно посредника, потрошача и осигуравача; датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна; услове под којима потрошач може да одустане од уговора (ЗЗП, чл. 96. ст. 7).

3. Закључење уговора о алотману

Уговор о алотману је закључен кад су се странке сагласиле о битним састојцима уговора. Уговором о алотману мора бити одређен број лежаја које угоститељ ставља на располагање агенцији, које ће услуге, у ком обиму и хотелу или другом објекту угоститељ бити дужан да пружи гостима које му буде упутила агенција. Поред овог, уговор о алотману може да садржи и низ других састојака за које су се уговорне стране одлучиле да их унесу у уговор као што су

⁵ „Трајни носач података“ значи свако средство које путнику или трговцу омогућује похрану информација које су му лично упућене и којима може накнадно приступати током одређеног времена у сврхе за које су те информације намењене и које омогућује непромењену репродукцију похрањених информација (Директива, чл. 3. тач. 11);

⁶ Види, Закон о обвезним односима Хрватске, чл. 884.

нпр. провизија коју ће угоститељ платити агенцији, време за које угоститељ ставља на располагање агенцији одређене капацитете, рок у коме је агенција дужна да обавести угоститеља да није у могућности да попуни капацитете, и др; уговор о алотману је пуноважан и без тих састојака, с тим што ће се односи између уговарача расправити према диспозитивним законским одредбама.

Према чл. 886. ЗОО, уговор о алотману мора бити закључен у писменој форми. Писмена форма је законом предвиђена за овај уговор због тога што је то уговор са сукцесивним престацијама чије се дејство увек протеже на дуже време. Писмени облик уговора о алотману прописан је као услов настанка и ваљаности уговора. То значи да уговор о алотману који не би имао писмену форму не би имао правног учинка (ЗОО, чл. 70). Исто важи и за касније измене и допуне уговора о алотману (ЗОО, чл. 67. ст. 2).

Уколико уговор садржи или се позива на опште услове пословања, они такође чине саставни део уговора. У случају неслагања општих услова пословања с клаузулама уговора, важи оно што је посебно у уговору предвиђено (ЗОО, чл. 142. ст. 4). Према уз. 90. ст. 2. 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. У пракси општи услови после доношења достављају се свим агенцијама с којима угоститељ послује. Агенцијама с којима угоститељ први пут закључује уговор о алотману општи услови се предају пре или приликом закључења уговора. У пословној пракси уговор о алотману, често, се закључује на исправи - обрасцу туристичке агенције или угоститеља.

Уговор о алотману обично се закључује за период од једне сезоне. Ако уговором није друкчије одређено, сматра се да су смештајни угоститељски капацитети стављени на располагање за једну годину (ЗОО, чл. 885. ст. 2).

4. Закључење уговора о угоститељским услугама

Уговор о угоститељским услугама је неименован уговор, па су сва питања од значаја за његово закључење регулисана Посебним узансама у угоститељству.⁷ Уговор о угоститељским услугама је закључен када угоститељ и гост постигну сагласност о битним елементима уговора, а то су врста и обим услуга, цена и време коришћења (уз. 4).

Ако су стране присутне, уговор је закључен кад угоститељ прихвати постављени захтев госта за пружањем услуга смештаја или пансиона. При томе гост није само лице физички присутно приликом закључења уговора него и лице у телефонској, телепринтерској и директној радиовези (ЗОО, чл. 40. ст. 2).

У пословној пракси уобичајена је појава закључивања уговора о угоститељским услугама између неприсутних лица. Процес закључивања

⁷ *Службени лист СФРЈ*, бр. 69/1983.

уговора, тада, обично започиње тако што гост упућује угоститељу захтев за резервацију смештаја или пансиона који садржи врсту угоститељске услуге, време почетка и трајања услуге, као и адресу корисника услуге (уз. 8. ст. 1). У захтеву за резервацију гост (обично) не уноси цену јер се подразумева цена из угоститељевог ценовника која важи на дан почетка коришћења услуга. Резервација смештаја или пансиона може се захтевати и на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском коду за наручбине соба (уз. 8. ст. 2). Ако угоститељ приликом резервације то захтева, резервација затражена усмено или телефоном мора се потврдити писмено, односно другим савременим средствима телекомуникација (уз. 8. ст. 3). Захтев за резервацију понуда је госта, а потврда резервације прихват је понуде угоститеља. Сматра се да је уговор о угоститељским услугама закључен када угоститељ прихвата и писмено (писмом, телеграмом, факсом итд.) потврди резервацију госта који је лично код њега затражио смештај или пансион (уз. 7).⁸

На сваки примљени захтев за резервацију угоститељ је дужан да одговори одмах (уз. 9. ст. 1). Захтев за резервацију угоститељ је дужан да прихвати по редоследу примања у границама слободних капацитета (уз. 9. ст. 2). Угоститељ сваки захтев за резервацију уписује у књигу резервација у коју уноси име госта, број резервисане собе, дан почетка употребе услуга, дан потврде резервације, начин њеног саопштења госту. Таквом евиденцијом избегавају се двоструке резервације, могућност да се једна соба резервише већем броју гостију за исти дан, а уклања се и могућност издавања соба по неком другом недопуштеном и неправедном критеријуму, а не по пријему захтева за резервацију.

Ако угоститељ не одговори на захтев за резервацију, гост има право на накнаду штете (уз. 9. ст. 3). Тада се уговор о угоститељским услугама не сматра закљученим. То је последица начела облигационог права по коме ћутање понуђеног не значи прихват понуде (ЗОО, чл. 42. ст. 1). Али ако ћутање не значи прихват, за разлику од облигационог права где понуђени не мора одговорити на понуду, угоститељ ћутањем повређује своју обавезу да одговори на захтев за резервацију. Произилази да је угоститељ дужан да одговори на сваки захтев за резервацију, било њеним прихватањем било саопштењем госту да из оправданих разлога није у могућности да то учини (нпр. нема слободних соба).⁹ Дакле,

⁸ У законодавству и у теорији узимају се различити *моменти* релевантни за закључења уговора о угоститељским услугама: теорија изјаве (када угоститељ изјави да прихвата понуду, потврди захтев за резервацију госта), теорија отпреме (када је угоститељ послао госту свој прихват), теорија пријема (кад гост прими писмо, одговор угоститеља да прихвата понуду), теорија сазнања (кад гост сазна за прихват, односно кад прими и прочита писмо угоститеља), Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990, стр. 44.

⁹ У судској пракси истакнуто је гледиште да је угоститељ дужан потврдити захтев за резервацију без обзира на то што наручилац није изричито то тражио и што није предујмио трошкове одговора (телеграм, телефон). Ако резервацију не потврди у предвиђеним роковима уговор није закључен, Пресуда Вишег Привредног суда у Загребу, бр. сл. 29/73.

угоститељ може закључити уговор о угоститељским услугама само изричитом и правовременом потврдом резервације. Према ће угоститељ изабрати средство којим ће на свој начин саопштити госту потврду резервације, уобичајено је у пословној пракси да се прихват понуде упућује понуђачу истим или бржим средством саопштавања. Да би што пре постигао сигурност о закљученом уговору и његовој садржини, гост може тражити потврду резервације. Угоститељ, тада, има право да тражи накнаду за извршену резервацију (трошкови слања писмена, факс, телефон, и сл.), уз. 9. ст. 2.

Закључивањем уговора о угоститељских услугама на основу резервације угоститељ не добија сигурност да ће гост и користити уговорене услуге, а још мање да ће угоститељу накнадити штету коју проузрокује својим недоласком или неоправданим одустајањем од уговора. Да би смањио ризик штете и осигурао извршење уговора, угоститељ може госту прихватање захтева за резервацију, односно закључење уговора да услови плаћањем аконтације. Постави ли угоститељ такав захтев, уговор је закључен тек након учињене уплате или достављања доказа да је уплата учињена. Уобичајена аконтација износи 2/3 од вредности наручених услуга. Угоститељ је дужан да потврди пријем аконтације у року од 24 часа од примања уплате. Аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати и накнаду штете од госта (ако се гост не користи резервисаним услугама нити их правовремено откаже, угоститељ може из уплаћене своте намирити претрпљењу штету (остатак вратити госту), уз. 10.¹⁰

Како се угоститељска делатност темељи на "сталној понуди" сваком лицу које жели да закључи уговор, угоститељ је дужан 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 (уз. 11). Дакле, угоститељ је дужан закључити уговор о угоститељским услугама и пружити услуге смештаја, пансиона или полупансиона и друге акцесорне услуге сваком госту ако има слободних капацитета у угоститељском објекту. Повреда те обавезе повлачи административну и имовинску одговорност угоститеља. Изузетно, само кад се испуне узансом предвиђене претпоставке, угоститељ може оправдано одбити закључење уговора с гостом. Тако угоститељ може одбити закључење уговора с гостом ако нема слободних капацитета у угоститељском објекту, или ако гост није у могућности или из понашања госта очито произилази да није спреман да

¹⁰ У стручној литератури нема јединственог мишљења о правној природи своте коју гост уплаћује на захтев угоститеља. Најраширеније је мишљење да је уплаћена свота исто што и предужам (аванс, аконтација). По другима, ради се о јемственом (гарантном) пологу специфичном за уговор о угоститељским услугама, подврсти кауције, па и капари ако су странке то изричито уговориле, Горенц, В., Шмид, В., *Пословно право у туризму и угоститељству*, Загреб, 1999, стр. 16-17.

плати цену. Осим тога, угоститељ може оправдано одбити закључење уговора ако је гост у таквом ("не)подобном") стању да не може бити примљен у угоститељски објекат. Садржај стандарда "у подобном стању да буде примљен у угоститељски објекат" као разлог да оправдано не закључи уговор о угоститељским услугама с гостом, испуњава угоститељ према околностима у сваком конкретном случају, али не никако по својој слободној вољи него имајући на уму сигурност гостију, њихове имовине као и сигурност и углед угоститељског објекта. Нпр. угоститељ ће оправдано одбити да закључи уговор с гостом који је оболео од тешке инфективне болести, који је под јаким утицајем алкохола или дроге, или се уопште ради о особи која својим понашањем може угрозити мир гостију и несметано пружање угоститељских услуга. Такође, угоститељ може оправдано прекинути преговоре и одбити закључење уговора ако гост одбије да му преда исправе за идентификацију (лична карта, пасош и сл.). Јер, према Закону о пребивалишту и боравишту грађана РС угоститељ је дужан да води евиденцију долазака и одлазака гостију (чл. 21), па је отуда у поступку закључења уговора гост дужан предати угоститељу исправе због уношења података у књигу гостију.¹¹

Без обзира на то да ли је уговор закључен између присутних или одсутних страна, усмено са захтеваном писменом потврдом или без ње, уговор о угоститељским услугама не подлеже форми (уз. 5). Да би био закључен, довољно је да гост и угоститељ постигну споразум о битним елементима уговора на било који начин. Упис госта у књигу гостију, попуњавање разних пријава, предаја исправа за идентификацију, не одузимају уговору својство консесуалности. Такође ни предаја кључева која прати закључење уговора не претвара га у реални уговор. Угоститељ предајом кључева испуњава према госту своју обавезу (предаја собе ради употребе) из већ закљученог уговора.

Странке имају могућност уговарања и посебног уговорног облика. Остављена је могућност странкама да у начелу неформалан уговор може бити закључен и писмено (*forma ex contractu*). Странке тај облик могу одредити као услов за правну ваљаност уговора (ЗОО, чл. 69. ст. 1), чиме писмени облик постаје битан састојак уговора по вољи странака. Писмена потврда уговора који није закључен у писменом облику не значи да је уговор закључен формално, него је потврда само доказ о постојању неформално закљученог уговора.

Уговор о угоститељским услугама, у пракси, је најчешће адхезиони, односно уговор по приступу. Угоститељ, који врши угоститељску делатност као своју професионалну делатност, прописује у складу са пословним обичајима у угоститељству, унапред услове пружања и коришћења услуга и утврђује и јавно објављује цене. Дакле, утврђују се унапред (у кућном реду, ценовнику и сл.) услови уговора, тако да уговорним странама остаје само да одреде оне елементе који су по природи ствари неопходни као што су врста (смештај, полупансион,

¹¹ Вујисић Д., *Уговор о угоститељским услугама*, Зборник: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. 5, 2014, стр. 119-120.

пансион), обим (број соба, кревета, obroка) и време коришћења услуга. Госту фактички остаје да једноставно прихвати или не услове и цену.

Уговор о угоститељским услугама може бити закључен на одређено или неодређено време (у оба случаја коришћење угоститељских услуга које чине предмет уговора фактички је временски ограничено). Уговор је закључен на одређено време ако гост и угоститељ у моменту закључења уговора одреде његово трајање; то се постиже тачним одређењем датума или употребом одговарајућих формулација: "до 5 маја", "на 10 дана", "на две недеље", "месец дана", и сл. У супротном, сматра се да је закључен уговор на неодређено време.

5. Закључење агенцијског уговора о угоститељским услугама

Агенцијски уговор о угоститељским услугама закључује се путем резервације - закључењу уговора претходи захтев агенције за резервацију упућен угоститељу. Сваки захтев за резервацију садржи услуге које треба да се обезбеде (смештај, пансион, полупансион, и сл.), време почетка и трајања услуге и др. Резервација угоститељских услуга може се захтевати (и) на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском codeu за наруџбине соба (уз. 8. ст. 2). Захтев за резервацију може бити саопштен угоститељу писмено или усмено, а ако угоститељ приликом резервације то захтева, резервација затражена усмено или телефоном мора се потврдити писмено, односно другим савременим средствима телекомуникација (уз. 8. ст. 3). Као документ (исправа) за резервацију агенција може користити ваучер (туристичка упутница). Ваучер садржи најмање следеће елементе: 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 (уз. 59).¹²

Након пријема захтева од стране агенције потребно је да угоститељ потврди 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. На сваки примљени захтев за резервацију угоститељ је дужан да одговори одмах (уз. 9. ст. 1). Агенција треба поново да потврди писменим путем, одмах или у временском року који је угоститељ навео, прихватање "понуде" угоститеља. И тек тада се сматра да је закључен агенцијски уговор о угоститељским услугама (уз. 57).

¹² Туристичка упутница, у пракси, има више функција, осим што служи као документ за резервацију, она је и јемствена исправа којом наручилац јамчи угоститељу плаћање наручених и пружених услуга, то је доказ угоститељу да је презентант упутнице клијент наручиоца, то је налог угоститељу да пружи услуге које су у њој наведене, на основу туристичке упутнице обрачунавају се узајамна потраживања између угоститеља и наручиоца услуга (агенције); о функцијама туристичке упутнице, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 131.

Уобичајено је да се, при закључењу уговора, агенција служи формуларима с тим што оригинал задржава угоститељ, а други примерак (копија) потписан са одговарајућом клаузулом о прихватању, враћа агенцији. Ако се ради о резервацији за групе, у прилогу формулара, даје се списак свих учесника групе. У случају да агенција захтева телеграфски одговор, користи се формом "плаћени одговор" - дужна је да плати трошкове одговора. У савременом, комуникацијском добу, променили су се начини комуникације, односно резервације и закључења уговора употребом, пре свега, интернета.

Угоститељ може прихватање захтева за резервацију да услови плаћањем аконтације. У овом случају резервација се не сматра потврђеном док агенција не изврши уплату. Уобичајена аконтација износи 2/3 од вредности наручених услуга. Угоститељ је дужан да потврди пријем аконтације у року од 24 часа од примања уплате. Аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати и накнаду штете (уз. 10), ако нпр. наручилац правовремено не откаже резервацију; ако, пак, наручилац правовремено откаже резервацију уплаћени предум је враћа.¹³

6. Закључење уговора о услуживању хране и точењу пића

Закључивању уговора о услуживању хране и точењу пића, претходи понуда једне, и прихват, друге уговорне стране. Понуда може бити учињена било од стране угоститеља (даваоца услуге) или госта. Најчешће, до закључивања уговора о услуживању хране и точења пића долази путем поруџбине услуга које гост затражи од угоститеља¹⁴ или на основну резервације услуга од стране госта¹⁵. Сматра се да је уговор закључен кад угоститељ прихвати резервацију госта (кад гост прими угоститељев прихват резервације) односно поруџбину услуга које гост од њега затражи (уз. 101).

¹³ Нема јединственог мишљења о правној природи своте која се уплаћује на захтев угоститеља. Најраширеније је мишљење да је уплаћена свота исто што и предум (аванс, аконтација). По другима, ради се о јемственом (гарантном) пологу специфичном за уговор о угоститељским услугама, подврсти кауције, па и капари ако су странке то изричито уговориле, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 16-17.

¹⁴ Поруџбина госта треба да садржи податке о врсти услуге (комплетан оброк или поједино јело - предјело, супа, главно јело, салата, десерт и сл., пиће, напитање); обиму (број корисника); количини (одређује се бројем лица и врстом услуга); времену коришћења.

¹⁵ 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, уз. 102.

Поруџбина односно резервација представљају понуду госта.¹⁶ У угоститељском објекту уговор у име угоститеља закључују лица која примају наруџбине хране и пића. Честа је појава да се овај уговор закључује између одсутних лица. Процес закључења обично, тада, започиње тако што наручилац услуга упућује угоститељу захтев за резервацију услуга. Наручилац може бити како гост тако и неко друго (правно или физичко) лице које не мора користити непосредно услуге угоститеља (нпр. туристичка агенција закључује с угоститељем путем резервације уговор о услуживању хране и точењу пића да би прибавила услуге хране и пића трећим лицима; правно лице у односу према угоститељу наступа у своје име и за свој рачун, али не у своју корист; корисници услуга биће гости; уговор поприма структуру уговора у корист трећег у којем сваки гост добија положај бенефицијара; тиме се успоставља директан правни однос госта с угоститељем).¹⁷

Често закључењу уговора претходи резервација стола односно седишта у угоститељском објекту од стране госта, да би у одређено време био послужен храном и пићем. Ако се наплаћује посебна накнада за (ту) 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 (уз. 104); након тога сто може ставити на располагање другим гостима. Ако гост не дође и угоститељ је одбио друге госте, претрпео је штету. Кад наплаћује резервацију, наплаћени износ је, по правилу, компензација за претрпљену штету. Ако не наплаћује резервацију, тада угоститељ постаје поверилац накнаде штете.¹⁸

Угоститељ је дужан да прихвати сваку резервацију за пружањем услуживања хране и пића, у границама расположивих капацитета (ако има слободних места у угоститељском објекту), 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 (уз. 105). Тако, угоститељ може да одбије закључење уговора с гостом који није у могућности да плати цену или из његовог понашања произилази да то неће учинити (ноторна пијаница, скитница, лице које је опште познато као лош платиша, и сл.). Што се тиче другог разлога када угоститељ може да одбије да пружи услуге госту ("подобан да буде гост угоститељског објекта") то могу бити разлози ако се нпр. ради о лицу које својим понашањем може угрозити мир и сигурност других гостију, несметано пружање угоститељских услуга, може угрозити углед и реноме угоститељског објекта, његов инвентар, и др. (нпр. чије одевање није у складу са нивоом и реномеом угоститељског

¹⁶ Драгашевић М., *нав. дело*, стр. 89.

¹⁷ Више, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 36.

¹⁸ *Исто*.

објекта). Такође, разлог одбијања да се пружи наручена услуга јесте и услуживање алкохола малолетном лицу или већ пијаном госту (угоститељ ће одговорати за штету коју пијани гост нанесе трећим лицима у угоститељском објекту, јер је дозволио да гост конзумира алкохол у количинама које су га довеле у стање да није могао управљати својим поступцима). Право да одбије да пружи услуге госту због његове "неподобности" не може да буде израз слободне воље угоститеља, шикане, пакости и сл.¹⁹ Такође, ни расна, верска, национална или етничка припадност госта. Одбијање услуга угоститељ мора учинити дискретно, без увреда и понижавања госта, без обзира на озбиљност разлога.²⁰

Закључивање уговора о услуживању хране и точења пића не подлеже форми (уз. 5), осим ако уговорне стране не одреде другачије. Када се уговор закључује ради пружања услуге већем броју гостију с бројнијим услугама (свадбени ручак, пословни ручак односно вечера и сл.) често се поруцбина односно резервација саопштава угоститељу у писменом облику. Међутим, то не значи да уговор постаје формалан, већ писмени облик служи ради лакшег доказивања садржине уговора.

*Dragan Vujisić, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

CONCLUSION OF AGREEMENTS ON TOURIST SERVICES

Summary

One of the issues which has growing importance with respect to agreements on tourist services is the issue of conclusion of these agreements. Legal rules on conclusion of tourist services agreements are different, depending from the kind of agreement on tourist services. From the issue of conclusion of the agreement is often not possible to separate the question of its form, since in the cases of mandatory written form prescribed by the law, acting in accordance with the required form becomes an important element in the procedure of conclusion of one contract. The subject of this paper is analysis of procedure of conclusion of some agreements on tourist services. With that goal, in the paper will be analyzed conclusion of agreement on travel organization, allotment agreement, agreement of catering services, agency

¹⁹ Вујисић, Д., *Уговор о услуживању хране и точењу пића*, Зборник: XXI век - век услуга и услужног права, књ. 6, Крагујевац, 2015, стр. 82.

²⁰ Драгашевић М., *нав. дело*, стр. 90.

Драган Вујисић, Закључење уговора о туристичким услугама (стр. 115-126)

agreement of catering services, as well as the conclusion of the agreement on provision of services of providing food and drinks.

Key words: *agreements on tourist services, phases of conclusion of agreements on tourist services, form of agreements on tourist services, tourism, passenger.*