

Урош Радуловић, докторанд
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу

УДК: 640.4:347.4
DOI: 10.46793/XXIV-9.127R

УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА*

Резиме

С обзиром да се у Републици Србији последњих година бележи пораст угоститељских објеката за смештај и пораст броја смештајних јединица, с једне стране, и пораст гостију (домаћих и страних), с друге стране, предмет овог рада су правила која се односе на уговор о угоститељским услугама. Имајући у виду да овај уговор није законски регулисан, у раду су анализирана правила садржана у оквиру Посебних узанси у туризму узимајући у обзир и упоредноправна решења, као и домаћу и страну судску праксу. Циљ истраживања је да се кроз анализу правила о закључењу уговора, трајању и отказивању уговора, правима и обавезама уговорних страна, одговорности угоститеља и раскиду уговора, истакне специфична правна природа и карактеристике овог уговора.

Кључне речи: угоститељ, гост, смештај, обавезе, одговорност, раскид уговора.

1. Увод

Уговором о угоститељским услугама обавезује се угоститељ да ће другој уговорној страни (госту) пружити услугу¹ смештаја као и друге уобичајене услуге у туризму и угоститељству, бринути се о личности госта и његовим стварима, а гост се обавезује да ће за то платити уговорену накнаду (цену).² Овај уговор је настао као резултат пословне праксе, а обичајна правна правила која су временом установљена, систематизована су у оквиру Посебних узанси у туризму.³ Иако се ради о неименованом уговору, у Закону о облигационим

* 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.

¹ У складу са чл. 57. Уговора о функционисању Европске уније, услуге се према овом уговору сматрају услугама кад се за њих добија уобичајена накнада.

² У овој дефиницији садржана је целокупна структура уговора, те га то чини кључним за разумевање и осталих правила посвећених уговору. О томе: Горенц, В., Шмид, В., *Пословно право у туризму и угоститељству*, Сплит, 1999, стр. 12.

³ "Сл. гласник РС", бр. 33/2001.

односима⁴ су садржана правила која се односе на одговорност угоститеља за ствари госта и право задржавања (угоститељска остава).

Уговорне стране код уговора о угоститељским услугама су угоститељ⁵ и гост,⁶ а предмет овог уговора је пружање услуга смештаја, пансиона или полупансиона, припремање и услуживање хране и пића као и друге уобичајене услуге у туризму и угоститељству. Поводом различитих питања која се постављају у вези са овим уговором, у раду ће бити разматрана она која се односе на закључење уговора, трајање и отказивање уговора, права и обавезе уговорних страна, одговорност угоститеља и раскид уговора.

2. Закључивање уговора

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). Закључивање уговора о угоститељским услугама не подлеже форми, осим ако је законом друкчије одређено. Како би дошло до закључења уговора, уговорне стране морају на конкретан начин да изразе своју вољу за његово закључење, односно да преузму права и обавезе које произилазе из уговора.⁷ Довољно је да стране постигну сагласност о битним елементима уговора. За уговор који није закључен у писменој форми свака страна може тражити од друге странке писмену потврду (уз. 5). Такође, уговор може бити закључен на одређено или неодређено време.

Сматра се да је уговор закључен када угоститељ прихвати понуду госта. Понуда за закључење уговора је захтев за резервацију, а прихват понуде представља потврда резервације. Захтев за резервацију смештаја или пансиона садржи врсту угоститељске услуге, време почетка и трајања услуге, као и адресу корисника услуге (уз. 8 ст. 1). Резервација смештаја или пансиона може се захтевати и на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском „цодеу“ за наруџбине 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). Важно је напоменути да се захтев за резервацију не мора изнети усмено, већ и писмено. Па тако сматра

⁴ "Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља.

⁵ Угоститељ јесте привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица или физичко лице које обавља угоститељску делатност. Видети: чл. 3 тач. 26. Закона о туризму (Сл. гласник РС", бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011-др. закон, 93/2012 и 84/2015).

⁶ Под гостом се подразумева свако физичко лице које користи услугу смештаја, или са њима повезане уобичајне услуге (припремање и услуживање хране и пића, итд.).

⁷ Лаушић, А., *Уговор о дјелу с посебним освртом на услуге у туризму (завршни рад)*, Економски факултет Свеучилишта у Сплиту, 2016, стр. 2.

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 (уз. 7).

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 (уз. 11). Угоститељ је дужан да на захтев за резервацију одговори одмах (уз. 9 ст. 1). Уколико не одговори, гост има право да тражи накнаду штете и тада се сматра да уговор није закључен.⁸ 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 (уз. 9 ст. 2).

Поред захтева за резервацију и њене потврде, за закључивање овог уговора неопходно је да постоје слободни капацитети смештаја, спремност госта да плати цену и подобност. Да би себе заштитио и евентуално спречио настанак штете због неоправданог одустанка или недоласка госта, угоститељ може прихват захтева за резервацију условити 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 накнаду штете од госта (уз. 10). Подобност госта остављена је угоститељу на слободну оцену. „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 осталих гостију, њихову имовину, сигурност и углед угоститељског објекта“.⁹

Он то своје право не сме да злоупотреби, па тако не сме да одбије резервацију због верске или националне припадности, језика, пола, боје коже итд. Многе државе су својим законима и подзаконским актима ово јасно дефинисале. У Хрватској, заштита од дискриминације у подручју приступа добрима и услугама, дефинисана је Законом о сузбијању дискриминације.¹⁰ Према судској пракси судова у државама чланицама Европске уније, то

⁸ Законом о облигационим односима чл. 42 ст. 1, прописано је да ћутање понуђеног, у овом случају угоститеља не значи прихват понуде. На основу тога, ћутање угоститеља значи повреду његове обавезе да одговори на захтев за резервацију и самим тим наноси штету другој уговорној страни. Према томе изводимо закључак да је угоститељ дужан да одговори на сваки захтев за резервацију тако што ће исти благовремено прихватити или одбити из оправданих разлога (недостатак слободних соба, неподобност итд.).

⁹ Вујисић, Д., Мићовић, А., *Туристичко право*, Врњачка Бања, 2016, стр. 186.

¹⁰ Народне новине, бр. 85/08, 105/12.

обухвата случајеве приступа или нивоа услуга у кафићима, ресторанима и ноћним клубовима, трговинама, осигуравајућим друштвима.¹¹

Код нас забрана дискриминације по сваком основу прописана је највишим правним актом Уставом¹² у виду уставних начела и Законом о забрани дискриминације.¹³ Дакле, да би угоститељ одбио захтев за резервацију и самим тим закључење уговора, због неподобности, код госта мора постојати такво стање због којег он не може бити примљен у угоститељски објекат, као што је инфективна зараза, алкохолисано стање, душевна болест, предозирањост лекова или опијатима.

По правилу уговор о угоститељским услугама спада у уговоре по приступу, односно адхезионе. Угоститељ обављајући своју делатност, унапред објављује услове коришћења смештаја и цене. На госту је да то прихвати или не прихвати. Гост који долази на смештај, односно који користи пансион или полупансион, дужан је да се легитимише на рецепцији, уз одговарајући лични документ (за домаће госте то је лична карта за странце пасош), а то је заправо фактички почетак коришћења уговорених угоститељских услуга.

3. Обавезе угоститеља

Закључењем уговора о угоститељским услугама, угоститељ преузима обавезу пружања смештаја и акцесорних услуга, као и да води бригу о стварима и личности госта.

Обавеза пружања смештаја. - 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 (уз. 19). 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 (уз. 17). „Уколико је уговором поближе дефинисан смештај, са посебним карактеристикама, као што су соба са погледом на море,

¹¹ *Национални план за борбу против дискриминације за раздобље од 2017. до 2022. године*, Влада Републике Хрватске, Уред за људска права и права националних мањина, 2017, стр. 35.

¹² "Сл. гласник РС", бр. 98/2006, чл. 21.

¹³ "Сл. гласник РС", бр. 22/2009.

језеро, реку, планину, соба на одређеном спрату и сл. угоститељ је дужан да госту стави на располагање баш такав смештај“.¹⁴

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 (уз. 20).

Соба за смештај мора бити у потпуности припремљена за пријем госта (уз. 23 ст. 1). То практично значи да соба мора бити намештена, поспремљена, да садржи стандардни намештај, исправне електричне уређаје, чисту постељину и сл. 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 (уз. 24). Гост има право на накнаду штете уколико му угоститељ не обезбеди смештај у уговореном објекту, као и у угоститељском објекту уговорене категорије. Евантуални смештај у објекат више категорије, повећани трошкови превоза и др. падају на терет угоститеља (уз. 21).

Приликом доласка у угоститељски објекат гост се пријављује запосленом који је одговоран за пријем гостију на рецепцији угоститељског објекта (уз. 22). Предаја простора за смештај обично се врши предајом кључева собе или апартмана на рецепцији. То уједно подразумева и стављање на располагање госту свих уређаја у угоститељском објекту, заједничких просторија, као и услуга које су у том објекту предвиђене за општу употребу госта у складу са штампаним информацијама и обавештењима угоститељског објекта (уз. 18).

Најчешће повреде обавезе пружање услуге смештаја између осталог су: *overbooking* (извршен је већи број резервација у односу на расположиви капацитет), заблуда о чињеници да гост омета боравак других гостију, неоснована сумња у платежну способност госта, погрешна дијагноза о здравственом стању госта, инфективној зарази, која би представљала опасност за друге госте.¹⁵

Оскудност судске праксе и у одговорности угоститеља за повреду ове обавезе, разлог је дугом познавању само имовинског интереса

¹⁴ Веселиновић, Ј., *Правна природа и обавезе код уговора о угоститељским услугама (уговора о смештају и пансиону)*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 1/2011, стр. 276.

¹⁵ Радоловић О., *Одговорност угоститеља за штету због повреде обавеза из изравног уговора о хотелским услугама*, Зборник правног факултета Свеучилишта у Ријеци (1991) в. 30, бр. 2/2009, стр. 1050.

уговора, док по правној природи овакав тип одговорности постоји само за неимовинску штету.¹⁶

Обавеза пружања осталих услуга везаних за услугу смештаја. - Обавезе пружања других (акцесорних) услуга¹⁷ везаних за услугу смештаја зависи од категорије и врсте угоститељског објекта. Како би гост могао да квалитетно користи услуге смештаја неопходно је да му се пруже и одређене информације које би му то омогућиле. Угоститељ, у том циљу, пружа госту, без посебне наплате, све информације у вези са извршењем угоститељских услуга и његовом боравку у објекту. Угоститељ има обавезу да госту пружи и информације о културно-забавним приредбама у месту, излетима, подацима из возних редова, телефонских именика и слично (уз. 25).

Приликом доласка, односно одласка госта, у хотелима прве и друге категорије, угоститељ је дужан да обезбеди преношење пртљага госта од улаза у објекат до собе и обратно, без накнаде (уз. 23 ст. 2). Угоститељ је дужан да пробуди госта у време које одреди гост. Уколико настане директна штета коју је претрпео гост, угоститељ је одговоран због неиспуњавања преузете обавезе (уз. 26).¹⁸ У пружање додатних услуга можемо убројати и дужност угоститеља да без одлагања преда приспеле пошиљке упућене госту (писмена порука 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 одговоран је угоститељ (уз. 46).

Обавеза вођења бриге о стварима и личности госта. - 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 (уз. 50). Ако угоститељ неоправдано одбије да прими ствар на чување, дугује потпуну накнаду штете коју гост услед тога претрпи (ЗОО, чл. 725. ст. 2). Стварима које је гост донео у угоститељски објекат сматрају се:

1) ствари које се налазе у објекту за време у коме гост располаже смештајем;

¹⁶ Исто, стр. 1052.

¹⁷ Fragali, M., *Enciclopedia del diritto*, Milano, 1958, стр. 964. Fragali износи став да уговору о угоститељским услугама, акцесорне услуге доносе промену садржаја и природу мешовитог уговора. Без њих радило би се о класичном уговору о закупу. О томе и Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 20.

¹⁸ Пресудом Основног суда у Сплиту *Ip -1490/81*: суд је одлучио да угоститељ мора надокнадити обичну штету госту (продужени боравак у хотелској соби (смештај и исхрана) и цену бродске и авионске карте до места становања), зато што је рецепција угоститеља пропустила пробудити госта на време, због чега је изгубио бродску везу за повратак кући. О томе: Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 21.

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 (уз. 49).

Угоститељ има право да прегледа ствари које гост даје на чување, али и да захтева да ствари буду стављене у сеф. 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 (уз. 51 -52).

Према чл. 724. ЗОО угоститељ се сматра оставопримцем у погледу ствари које су гости донели и одговара за њихов нестанак или оштећење највише до износа утврђеног посебним прописом. Угоститељ дугује потпуну накнаду ако му је гост предао ствар на чување, као и ако је штета настала његовом кривицом или кривицом лица за које он одговара. Уколико је до оштећења или нестанка ствари дошло услед околности које су изненадне, односно које се нису могле отклонити и избећи, у случају више силе, или је до оштећења ствари дошло услед понашања самог госта или лица које је он довео на смештај, као и због својства сама ствари, искључена је одговорност угоститеља за накнаду штете.

Угоститељ је дужан да госту достави или уручи ствари које је заборавио у угоститељском објекту при одласку. По проналажењу ствари, 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 (уз. 47).

Данас, многи гости до дестинације за одмор и релаксацију долазе сопственим превозом. За госта, поред личне безбедности, веома је важна и безбедност његовог аутомобила. Угоститељи се труде, како би били конкурентнији на тржишту, да обезбеде сопствени паркинг унутар угоститељског комплекса. Одговорност за штету на аутомобилу госта регулисана је Посебним узансама у туризму. Тако да 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 (уз. 53).

Обавеза вођења бриге о личности госта највећи је израз поштовања људске особине и његовог достојанства.¹⁹ Она произлази из сврхе уговора о

¹⁹ Радоловић, О., *нав. чланак*, стр. 1052.

угоститељским услугама и тражи да код пружања услуге смештаја и других угоститељских услуга најпре мора бити заштићен физички интегритет госта.²⁰

Као непожељна особина, често се између угоститеља истиче теза о „добрим“ и „лошим“ потрошачима. Таквом неприкладном поделом њихови гости се деле на оне који „имају новца“ и оне који „немају новца“, што не одговара истини.²¹

Обавеза вођења бриге о госту има своје оправдање у потреби заштите госта, како би се тиме створили неопходни предуслови за коришћење угоститељских услуга. Ова обавеза угоститеља произилази из природе и сврхе уговора о угоститељским услугама која тражи да код пружања услуге смештаја и других угоститељских услуга најпре треба бити заштићен физички интегритет госта.²² Подела гостију према критерију располагања новчаним средствима и спремношћу за потрошњом, повезана је и са степеном културе, односно некултуре у што се убраја и степен образовања и писмености. „То је надаље повезано и с начином како нека особа говори, како се облачи или уопштено како се држи и понаша, и у крајњем случају, какав социјално-економски статус има“.²³

Веома је важна брига и о личности госта у погледу здравственог стања. 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 (уз. 44). 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 потпише 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 (уз. 45).

4. Обавезе госта

На основу уговора о угоститељским услугама, гост има обавезу да користи просторије за смештај у складу с кућним редом, узансама и пословним обичајима, као и да плати цену за пружене услуге.

Обавеза коришћења просторија за смештај у складу с кућним редом, узансама и пословним обичајима. - Гост је дужан да користи просторије које

²⁰ Поленец, С., *Важност изравног уговора између даватеља хотелских услуга и изравних корисника*, (завршни рад), Међумурско велеучилиште у Њаковцу, 2015, стр. 15.

²¹ Вукушић, А., *Брига о госту у уговору о хотелским услугама*, дипломски рад, Факултет економије и туризма, Пула, 2017, стр. 4.

²² Вујисић, Д., Мићовић, А., *нав. дело*, стр. 190.

²³ Галичић, В., Ивановић, С., *Менаџмент задовољства госта*, Опатија, 2008, стр. 122.

су му стављене на располагање у сврхе које је одредио угоститељ, поштујући правила кућног реда, узанса и пословних обичаја (уз. 27).

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. Уобичајено садржи: поступак руковања собним кључем, распоред и услове коришћења услуга исхране и посебних услуга, услове плаћања, отказне рокове, напуштања собе, давање драгоцености у депозит, услове коришћења заједничких просторија и др. Сматра се да се гост сагласио са кућним редом кад је од угоститеља преузео собу у којој је добио смештај (уз. 40).

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 (уз. 28). За штету у просторијама, на уређајима, опреми и инвентару која је настала кривицом госта или кривицом лица за које одговара, одговара гост. Гост је дужан да просторије које су му стављене на располагање, уређаје, опрему и инвентар користи као добар домаћин (уз. 29 ст. 1).

Што се тиче кућних љубимаца и осталих животиња 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 животиња²⁴ (уз. 42).

Госту није допуштено да у угоститељски објекат уноси лако запаљив или експлозивни материјал, оружје, материјал са јаким и неугодним мирисима и сл. Уколико поседује оружје уз дозволу надлежног органа, њега депонује у сеф рецепције угоститељског објекта (уз. 43).

Обавеза плаћање цене. - Гост, као корисник угоститељских услуга, дужан је платити цену за коришћење истих, што представља његову основну обавезу. 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

²⁴ „Службени гласник РС“, бр. 101/2005.

програмом или музиком, приредбама и сл. у оквиру угоститељског објекта, угоститељ може од госта да наплати накнаду (уз. 30). Такође, угоститељ посебно обрачунава и наплаћује од госта боравишну таксу и осигурање (уз. 31), 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 (уз. 32).

За време привременог прекида свог боравка, а собу је гост платио, 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 (уз. 35).

Уколико 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. Или 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% (уз. 34). Наравно, угоститељ може одступити од њих и дати већи попуст за коришћење описаних услуга, али не сме одступити од минималних умањења прописаних узансама и пословним обичајима.

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 (уз. 36). Цена пансиона рачуна се од првог obroка којим је гост послужен по доласку, а оброци којима гост није био послужен на дан доласка послужиће се госту, по његовој жељи, на дан одласка. За оброке 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 боравка проузроковано вишом силом (уз. 13 ст. 2, 3 и 4).

Угоститељ у свом објекту може одобрити попусте гостима. Ти попусти морају бити у складу са узансама и пословним обичајима. Па тако 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 родитељем 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 (уз. 33). „Како је одређено годиште деце услов за ослобађање од плаћања цене смештаја или њено умањење родитељ или пратилац је дужан да у случају сумње у годиште детета, исправом докаже старост детета, иначе плаћа пуну цену. Сигурно је да је то важећа путна исправа (пасош), али се може поставити питање која је то веродостојна исправа за децу до две, односно четири године, уколико немају путну исправу“.²⁵

Плаћање 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 (уз. 37).

Постоје и ситуације у којима гост не исплати цену за коришћење угоститељских услуга или штету за неискоришћене услуге. У том случају угоститељ има право задржавања ствари које је гост донео у угоститељски објекат до потпуне наплате потраживања (уз. 38). 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 наплати продајом истих, 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 (уз. 39).

5. Раскид уговора

Уговор о угоститељским услугама може престати као и сваки облигационоправни уговор: споразумом странака, поништењем, смрћу уговорника и раскидом. Отуда ће правила облигационог права која се односе на услове и последице престанка уговора наћи потпуну примену.²⁶

²⁵ Веселиновић, Ј., *нав. чланак*, стр. 284.

²⁶ Вујисић, Д., *Уговор о угоститељским услугама*, Зборник радова: XXI век – век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. 5, 2014, стр. 129.

Угоститељ, у току трајања уговора, има право да откаже услуге госту и раскине уговор о угоститељским услугама ако гост: грубо крши ове узансе или одредбе кућног реда, а нарочито ако својим понашањем омета боравак других гостију, не плати рачун за извршене услуге после 7 дана боравка, ако није другачије уговорено, оболи од неке заразне болести која представља опасност за остале госте у угоститељском објекту (уз. 54).

Поред угоститеља и гост може да раскине уговор и напусти угоститељски објекат 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 (уз. 55). Између закључења уговора о угоститељским услугама и његовог извршења може протећи и знатно време, а исто тако и сам уговор спада у трајне уговоре чије се извршење протеже у времену.²⁷ Такође, 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 непредвидивим околностима, гост је дужан да надокнади штету као за неблагоприятни отказ уговора (уз. 56).

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 (уз. 14 ст. 2 и 3).

Uroš Radulović, Ph.D. student
Faculty of Law, University of Kragujevac

AGREEMENT ON CATERING SERVICES

Summary

Given that in recent years in the Republic of Serbia there has been an increase in accommodation facilities and accommodation units, on the one hand, and an increase in the number of guests (domestic and foreign), on the other hand, the main focus of this paper is directed to the agreement on catering services. Bearing in mind that this contract is not regulated by law, the rules contained in the Special Usances in Tourism are analyzed, taking into account both comparative legal solutions as well as domestic and foreign court practices. The aim of the research is to clarify the

²⁷ Исто.

Зборник радова „XXI век – век услуга и Услужног права“, Крагујевац, 2018.

specific legal nature and characteristics of this contract through analysis of the rules on conclusion of the contract, duration and cancellation of the contract, rights and obligations of the contracting parties, caterers' responsibilities and termination of the contract.

Key words: *catering, guest, accommodation, obligations, responsibility, termination of the contract.*