

*Др Јанко Веселиновић, доцент  
Пољопривредној факултету у Новом Саду*

## ПРАВНА ПРИРОДА И ОБАВЕЗЕ УГОВОРНИХ СТРАНА КОД УГОВОРА О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА (УГОВОРА О СМЕШТАЈУ И ПАНСИОНУ)

**Сажетак:** У раду се разматра правна природа уговора о угоститељским услугама, али и правни положај уговорних страна у њему. Уговор о угоститељским услугама (уговор о смештају и пансиону) код нас је неименован уговор и основни извор права за њега су пословни обичаји и узансе, па се и њом више него иклања значајна улога. Недостатак законских норми за ову област оштрија је карактеристика и код већине осталих уговора у туризму. Код овог уговора је споран и сам назив јер термин „угоститељске услуге“ не представља, у пракси, уобичајени појам за преноћнице и смештај. Иако је и уредном праву овај уговор често међу неименованим уговорима у развијеним правним државама постоји знатно више кодификованих пословних обичаја из ове области, али и адекватне судске праксе. У наредном периоду уз значајнији развој туристичке привреде, треба очекивати и адекватне правне оквире за уговоре у туризму.

**Кључне речи:** угоститељске услуге, уговор, смештај, пансион, обавезе

### 1. О уговору о угоститељским услугама (уговор о смештају и пансиону) уопште

Уговором о угоститељским услугама давалац услуга (угоститељ) обавезује се да ће другој уговорној страни (госту) пружити услугу привременог смештаја или пансион и допунске угоститељске услуге, бринути се

о госту и његовим стварима, а гост се обавезује да ће за то платити уговорену накнаду.

Уговор о угоститељским услугама је неименовани уговор, што значи да није уређен у нашем позитивном законодавству. Изузетак је угоститељска остава која је регулисана Законом о облигационим односима, у коме су утврђене обавезе угоститеља, као оставопримца и дужности госта, као оставодавца, као и право задржаја.<sup>1</sup> Значајно за уређивање ове области имају Посебне узансе у туризму<sup>2</sup> у којима су детаљно одређене обавезе уговорних страна. Ове Узансе свакако ће постати значајан извор права за ову област. Одрађени значај имају и правилници које је донела Влада Републике Србије који се тичу минималних услова за опремање објеката и њихову категоризацију.<sup>3</sup> За област пружања услуга смештаја у домаћој радиности и у сеоском туристичком домаћинству донет је посебан правилник.<sup>4</sup>

Уговор о угоститељским услугама према Узансама, обухвата увек услуге смештаја или пансиона и могуће допунске угоститељске услуге (храна и пиће), за разлику од уговора о услуживању хране и пића, који не садржи услугу смештаја.

Назив уговора о угоститељским услугама у Узансама у туризму може да се подвргне критици. Основни разлог за то је у чињеници да угоститељске услуге у нашој пословној пракси, барем код обичних грађана, више асоцира на услуживање хране и пића. Како су обични грађани код овог уговора друга уговорна страна (гости) ова примедба није занемарива. Истина, и наш Закон о туризму угоститељску делатност дефинише као „пужање услуга смештаја, припремање и усгуживање хране, пића и напитака у угоститељском објекту...“ . Са друге стране према истој дефиницији угоститељска делатност је и „...припремање хране и достављање корисницима за потрошњу на другом месту“. У том смислу назив „уговор о угоститељским услугама“ је мањкав јер у ширем појму садржи ужу садржину. У компаративној правној теорији и пракси овај уговор се назива „изравни уговор о хотелским услугама“<sup>5</sup>, пример Хрватске, али се у неким земљама

<sup>1</sup> Закон о облигационим односима, Сл. Лист СФРЈ, бр. 29/1978, чл. 724–729 и 286–289

<sup>2</sup> Посебне узансе у туризму, Сл. гасник РС, бр. 33/01 (у даљем тексту Узансе), чл. 7- 56

<sup>3</sup> Правилник о минималним техничким и санитарно – хигијенским условима за уређење и опремање угоститељског објекта, Сл. гласник РС, бр. 41/2010, Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај, Сл. гласник РС бр. 41/2000 (са прилозима од 1-13)

<sup>4</sup> Правилник о минималним техничким и санитарно – хигијенским условима за пружање угоститељских услуга у домаћој радиности и сеоском туристичком домаћинству, Сл. гласник РС, бр. 41/2010

<sup>5</sup> В. Горенц, В. Шмид, Пословно право у туризму и угоститељству, Загреб, 1999., стр. 12.

користе и термини „уговор о услугама смештаја и пансиона“, што је ближе самој садржини уговора. У Француској и Немачкој уобичајен је назив „уговор о хотелским услугама“.<sup>6</sup> Овај назив прихваћен је и у међународној конвенцији.<sup>7</sup> Ради бољег разумевања ми смо уз назив уговора, дефинисан у Узансама, додали појашњење о његовом основном садржинском елементу – уговор о смештају и пансиону.<sup>8</sup> Описни назив „уговор о услугама смештаја и пансиона“ постојао је и у ранијим Узансама.<sup>9</sup>

Уговорне стране код уговора о угоститељским услугама су угоститељ и гост. Угоститељ може бити свака правна и физичка особа која се овлашћено бави пружањем услуга смештаја и допунских услуга (услуживање хране, пића и сл.) То може бити хотел, али и мотел, пансион, камп, сеоско туристичко домаћинство, физичко лице које пружа услуге у домаћој радиности и сл.

Угоститељ је у обавези да прихвати сваку понуду за закључење уговора о угоститељским услугама и пружи 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. Поред основне обавезе угоститеља да прихвати понуду неопходно је да он на располагању има слободних смештајних капацитета, али и да на страни госта постоји способност и воља за плаћања цене, али је ту садржана и могућност субјективне процене угоститеља да ли је гост „подобан“ да буде примљен у угоститељски објекат. Угоститељ може да одбије да прими госта који је скитница или му је већ познат као особа која не извршава своје новчане обавезе. Под „подобним стањем да буде примљен у угоститељски објекат“ могло би се подразумевати здравствено стање госта, који нпр. болује од тешке инфективне болести. Подобност би се могла огледати и у стању у коме се гост налази: прекомерни утицај алкохола или дроге, душевна болест, услед које би гост могао да узнемирава остале госте и сл. Угоститељу је Узансама<sup>10</sup> дато право на субјективну оцену о томе да ли је гост подобан да буде примљен у угоститељски објекат, али је ово право установљено само као мера заштите угоститеља и других гостију и она би била злоупотребљена када би угоститељ на бази слободне воље или негативног личног односа према го-

<sup>6</sup> У Италији „contratto di albergo“, у Енглеској „Hotel-Keeper’s contract“

<sup>7</sup> Конвенција АИН – FUAАV из 1991. год. (с. Нот. 63, 70 и 79).

<sup>8</sup> Термин „уговор о смештају и пансиону“ свеобухватији је, јер термин из упоредног права „уговор о хотелским услугама“ има у виду само хотелски смештај и не обухвата друге врсте смештаја, па на тај начин исључује и друге субјекте који се баве овом врстом делатности.

<sup>9</sup> Посебне узансе у угоститељству, Сл. лист СФРЈ, бр. 28/83

<sup>10</sup> Узанса 11.

сту одбио да му пружи угоститељску услугу. Постојала би злоупотреба уколико би угоститељ одбио да прими госта због његове верске, националне, расне, етничке припадности. У неким законодавствима (Шпанија, Канада итд.) постоје посебне одредбе, у прописима који се односе на туризам, којима се изричито забрањује одбијање закључивања уговора који би за основ имали ове разлоге.<sup>11</sup>

Уговор о угоститељским услугама закључују директно угоститељ и гост. Уговор се сматра закљученим када угоститељ прихвати и писмено (писмом, телеграмом, факсом итд.) потврди резервацију госта који је лично код њега затражио смештај или пансион<sup>12</sup>. То практично значи да је доказ да је уговор о угоститељским услугама закључен писмена потврда, дата од стране угоститеља, на усмено или писмено дати захтев за резервацију, од стране госта. Резервација може бити и усмена, али је гост дужан да резервацију дату усмено или телефоном писмено потврди, уколико то угоститељ приликом резервације захтева. Он то може учинити и „другим савременим средствима комуникације“ и под тим се свакако сматра и резервација дата путем е-маила, дакле путем електронске поште. Угоститељу и у том случају треба оставити могућности провере веродостојности такве резервације, односно чињенице да ли је потврду упутило заиста лице које намерава да користи угоститељске услуге. Угоститељи у том циљу веома често траже и гаранцију резервације кроз електронско обезбеђење путем платних картица. То се реализује давањем података из платне картице, који омогућавају резервисање одређеног новчаног износа по конкретној картици. И према Посебним узансама у туризму<sup>13</sup> угоститељ може прихватање захтева за резервацију да услови плаћањем аконтације. Уобичајена аконтација износи 2/3 од вредности наручених услуга. Угоститељ је дужан да потврди пријем аконтације у року од 24 часа од примања уплате. Ако није другачије уговорено, аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати и накнаду штете од госта.

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. Уколико би гост накнадно стигао, а

---

<sup>11</sup> У хрватском законодавству такво понашање угоститеља узроковало би административну одговорност, јер би одбио закључити уговор без оправданих разлога, а уз то ако је госту проузрокована штета, угоститељ постаје и његов дужник. Више о томе види: В. Горенц, В. Шмид, *Пословно право у туризму*

<sup>12</sup> Узанса 7.

<sup>13</sup> Узанса 10.

уколико претходно није послао обавештење о времену доласка, угоститељ је дужан да му обезбеди смештај у оквиру расположивих капацитета.<sup>14</sup>

Гост који долази у угоститељски објекат уобичајено се пријављује на рецепцији хотела. Гост се легитимише одређеним документом. Уобичајено је да је то у земљи лична карта, а у иностранству пасош. Након провере постојања резервације овлашћени радник предаје госту кључеве или електронску картицу, која омогућава госту коришћење смештаја, а то је симболички и фактички почетак коришћења услуга смештаја и других услуга утврђеним уговором о коришћењу угоститељских услуга. Пријем гостију у објектима као што су виле, сеоска туристичка домаћинства и сл. реализује се на начин да се госту у договорено време и на договореном месту смештај стави на располагање.

Према Посебним узансама у туризму<sup>15</sup> захтев за резервацију смештаја или пансиона садржи: врсту угоститељске услуге, време почетка и трајања услуге, као и адресу корисника услуге. Резервација смештаја или пансиона може се захтевати и на неком од светских језика, а резервација смештаја и по *Међународном хотелском телеграфском коду* за наруџбину соба.<sup>16</sup> Битни елементи уговора о угоститељским услугама су: предмет уговора (врста угоститељских услуга која се пружа), време почетка и трајања услуга и цена услуга.

Предмет уговора о угоститељским услугама може бити пружање услуга смештаја, припремање и услуживање хране и пића као и друге услуге уобичајене у туризму и угоститељству<sup>17</sup>. Уговор о угоститељским услугама, који има за предмет услуге смештаја може садржавати и услуге доручка који је урачунат у цену.

Закључивањем уговора о угоститељским услугама гост прихвата и „кућни ред“ угоститељског објекта у коме користи услуге. „Кућни ред“ представља облик општих услова пословања и самим тим саставни део уговора о пружању угоститељских услуга.<sup>18</sup>

Ако је предмет уговора пансион под тим се подразумевају смештај и три оброка (доручак, ручаки вечера). Под полупансионом се подразумева смештај са доручком и једним главним obroком (ручак или вечера). „Стандардни“ пансион или полупансион подразумева се услуга у трајању од нај-

---

<sup>14</sup> Дакле, угоститељ ће госту и у овом случају обезбедити смештај уколико има слободних места.

<sup>15</sup> Узанса 8.

<sup>16</sup> Међународни хотелски телеграфски код представља саставни део Посебних узанси у туризму.

<sup>17</sup> Узанса 12.

<sup>18</sup> Међународни хотелски ред, прихватило је Међународно хотелско удружење (АИИ) 1981., Катманду (Непал)

мање три дана. Ако је уговором предвиђено коришћење пансиона или полупансиона за краће време то подразумева увећање цене, у односу на „стандардни“ пансион или полупансион.

Други битан елемент уговора о угоститељским услугама је време почетка и трајање услуга. Правило је да се уговор о угоститељским услугама може заокључити на одређено или неодређено време. Сматра се да је уговор о угоститељским услугама на одређено време закључен када угоститељ и гост постигну сагласност о битним састојцима уговора<sup>19</sup>. 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 за још један дан.

Цена је трећи, битан елемент уговора о угоститељским услугама.

## **2. Обавезе угоститеља из уговора о угоститељским услугама (уговора о смештају и пансиону)**

Обавезе угоститеља из уговора о угоститељским услугама (уговора о смештају и пансиону) су: 1.) обавеза пружања смештаја; 2.) обавеза пружања других услуга везаних за коришћење смештаја; 3.) обавеза вођења бриге о личности госта и његовим стварима.

### *2.1. Обавеза пружања смештаја*

Основна обавеза угоститеља из уговора о угоститељским услугама је да госту стави на располагање просторије за смештај (собу, апартман, вилу, салаш и сл.). Уколико је уговором поближе дефинисан смештај, са посебним карактеристикама, као што су соба са погледом на море, језеро, реку, планину, соба на одређеном спрату и сл. угоститељ је дужан да госту стави на располагање баш такав смештај. Соба за смештај мора бити у потпуности припремљена за пријем госта. Угоститељ је дужан да госту обезбеди пружање коришћења услуга несметано за време трајања уговора и то непрекидно у току целог дана, да осигура ред и тишину и пружи помоћ госту.

Када је у питању време када угоститељ предаје просторије за смештај госту у Посебним узањсама у туризму<sup>20</sup> је установљено да је собу предвиђену за смештај угоститељ дужан да стави на располагање госту чим је она

---

<sup>19</sup> Узанса 14., ст. 2.

<sup>20</sup> Узанса 19., ст. 2.

слободна и поспремљена, најкасније до 14 часова, а после тога када се гост пријави. У одређеним случајевима се може десити да је госту соба потребна већ у раним јутарњим часовима и да је то гост унапред најавио. Може се десити да гост стиже авионом у раним јутарњим часовима и да тог дана има планиране обавезе и соба му је потребна како би се могао одморити, истуширати и пресвући. Ако, у том случају, 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.

Пословном праксом установљено је, што је резултирало и формирањем пословних обичаја и узанси да уколико 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.<sup>21</sup>

## *2.2. Обавеза њружања друћих услуђа везаних за коришићење смештаја*

Развој туризма и угоститељства у свету створио је високе стандарде, који услугу смештаја не изједначава са преноћиштем, већ се госту нуде и бројне друге услуге, од којих је већина укључена у цену смештаја. Додатни садржаји и услуге зависе од врсте и категорије угоститељског објекта и нису ни у једном акту до краја формализоване. Као извори права код нас, за ову област важни су: Посебне узансе у туризму, пословни обичаји у овој области и кућни ред угоститеља.

Угоститељ је дужан да госту пружи друге уговорене угоститељске услуге, односно услуге које гост затражи у складу са пословним обичајима.<sup>22</sup> Према неким ауторима без акцесорних услуга закључени уговор не би био уговор о хотелским услугама већ обичан уговор о закупу.<sup>23</sup> Угоститељ има обавезу да госту обезбеди да поред просторије за смештај користи и све уређаје, заједничке просторије и услуге које су у том објекту предвиђене за општу употребу госта у складу са штампаним информацијама и обавештењима угоститељског објекта. Осим тога гост може употребљавати радио – апарате, ТВ пријемнике, касетофоне и сл., под условом да не ремети ред и мир осталих гостију. Уколико се ови апарати користе на начин да ремете мир других гостију, угоститељ може забранити њихову употребу.<sup>24</sup> Према Посебним узансама<sup>25</sup> гост може употребљава-

<sup>21</sup> Узанса 20., ст. 2.

<sup>22</sup> Узанса 19.

<sup>23</sup> М. Fragali, Enciclopedia del diritto, Milano, 1958.

<sup>24</sup> Узанса 41., ст. 2 и 3.

ти остале електричне апарате у соби за смештај само ако је то дозвољено кућним редом.

Да би гост могао да квалитетно користи услуге смештаја неопходно је да му се пружи 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.<sup>26</sup>

Пиликом 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.<sup>27</sup> Угоститељ је дужан и да пробуди госта<sup>28</sup> у време које одреди гост, а угоститељ је одговоран за директну штету коју је претрпео гост због неиспуњења ове обавезе.<sup>29</sup>

Уколико није другачије уговорено у цену смештаја су урачунате услуге коришћења базена, плаже и других садржаја који се налазе у саставу угоститељског објекта. За улазак у објекте са посебним програмом или музиком, приредбама и сл. у оквиру угоститељског објекта, угоститељ може од госта да наплати накнаду.<sup>30</sup>

Угоститељ је госту дужан да обезбеди пружање коришћења услуга несметано и да осигура ред и тишину и да пружи помоћ госту.<sup>31</sup> Стављањем на располагање смештаја у објекту мора да прати и брига угоститеља да се та услуга користи без ометања од стране других гостију или других лица. То подразумева и постојање елементарних услова у објекту (вода, струја, телефон, грејање...) . Не би се могло сматрати да је угоститељ испунио своју обавезу тако што је госту ставио на располагање собу која у зимском периоду нема грејање или нема воде, а за објекте више категорије се подразумева и постојање уређаја за хлађење током топлијег периода. За пружање помоћи гостима, у циљу несметаног коришћења смештаја, угоститељ је дужан да одреди лице, а угоститељ има обавезу и да одреди лице које ће у току ноћи обављати ове дужности .

---

<sup>25</sup> Узанса 41.

<sup>26</sup> Узанса 26.

<sup>27</sup> Узанса 23., ст. 2.

<sup>28</sup> У судској пракси обична штета коју су досуђивали судови састојала се од: трошкова продуженог боравка у хотелској соби (смештај и прехрана) јер је гост изгубио бродску везу, и цене бродске и авионске карте до места становања. Опћински суд у Сплиту, пресуда ИП. 1490/81 – необјављена, према В. Горенц, В. Шмид, Пословно право у туризму и угоститељству, Загреб, 1999., стр. 21.

<sup>29</sup> Узанса 26.

<sup>30</sup> Узанса 30., ст. 2.

<sup>31</sup> Узанса 24.



У пружање додатних услуга можемо убројати и обавезу угоститеља да, без одлагања, преда приспеле пошиљке упућене госту (писмена, поруке и сл.). Ако је за госта пошиљка приспела после његовог одласка, угоститељ је дужан да пошиљку достави на адресу коју је гост оставио. Ако гост није оставио адресу, угоститељ је дужан да пошиљку у року од 24 сата врати пошти, односно пошиљаоцу. За штету насталу неиспуњењем ових обавеза одговоран је угоститељ.

### *2.3. Обавеза вођења бриге о личности госта и његовим стварима*

Обавеза угоститеља да осигура ред и тишину госту подразумева да је неопходно заштитити личност госта, како би се тиме створили неопходни услови за коришћење угоститељских услуга. Обавеза вођења бриге о личности госта произилази из саме природе и сврхе уговора о угоститељским услугама. Посебним узансама у туризму<sup>32</sup> предвиђена је брига угоститеља за његову личност, односно здравље госта. У случају болести госта, угоститељ је дужан да позове лекара на трошак госта. Брига о заштити осталих гостију огледа се кроз одредбу која пружа могућност угоститељу да са гостом раскине уговор, ако лекар утврди да је гост оболео од неке заразне болести и да његова болест угрожава здравље других лица. И у том случају угоститељ је дужан да госту укаже пажњу и да му пружи потребну помоћ.

Посебан вид бриге о личности госта, уколико госту пружа јело и пиће, тиче се њихове нешкодљивости и здравствене исправности. У већини законодавстава је установљен принцип објективне одговорности<sup>33</sup>. Постоји веома богата судска пракса у овој области и у упоредном и у домаћем праву. Према енглеским прецедентима (судским одлукама) може се закључити да угоститељ постаје дужник за штету коју претрпи гост који се отрује, оболи или се повреди ако се утврди да јело није било подобно за људску потрошњу<sup>34</sup>. Сличну праксу имају и судови у САД-у, према којима угоститељ има објективну одговорност „ако услед мана и недостатака у храни, због постојања шкодљивих састојака у храни и пићу, дође до повреда госта (тровања, болести, повраћања, итд.) Угоститељ је одговоран иако није могао открити и отклонити мане у храни и пићу (нпр. јер је било у конзерви, затвореној амбалажи, оригинално затвореној боци и сл.)<sup>35</sup> По принципу објективне одговорности у већини земаља процењује се одго-

<sup>32</sup> Узанса 44 и 45.

<sup>33</sup> Грађански законик Етиопије, чл. 2558.

<sup>34</sup> D. Field, *Hotel and Catering Law*, London, 1974, str. 211.

<sup>35</sup> J.P. McConnell, *The law of Restaurants: Review and Update*, The Cornel H. R. A. Quarterly, 1972, Vol. 22, br 4.

ворност угоститеља за садржај послуженог јела, који је могао проузроковати опасност по здравље и живот госта.

У случају смрти госта, угоститељ је дужан да о томе обавести органе унутрашњих послова, друге надлежне органе и породицу умрлог, као и да комисијски напише 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.

Поред бриге о личности госта угоститељ је дужан да води рачуна о стварима госта, које је донео у угоститељски објекат.<sup>36</sup> Стварима које је гост донео у угоститељски објекат сматрају се:

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

б) 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.

Основна разлика између ове две категорије ствари је у чињеници да ли се оне „налазе у објекту“ или над њима угоститељ „преузима надзор“. Ствари над којима угоститељ или особа за коју он одговара „преузима надзор“ могу бити у објекту, али и ван њега. У овом случају може бити реч о новчаним или другим вредностима остављеним у сефу код угоститеља или о аутомобилу остављеном у гаражу или на чуваном паркингу.

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 њих, или ако њихово чување превазилази његове могућности из неког другог разлога. 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.

Према Конвенцији о одговорности хотелијера у вези са имовином њихових гостију,<sup>37</sup> која је ратификована код нас, хотелијер ће бити одговоран за свако оштећење, уништавање или губитак имовине коју је у хотел донео било који гост који борави у хотелу и има обезбеђено спавање. То се односи на сву имовину која је у хотелу у време када је гост имао на располагању смештај, имовина о којој хотелијер или лице за коју је хотелијер одговоран во-

<sup>36</sup> Узансе 47-53.

<sup>37</sup> Сл. лист СФРЈ - Међународни уговори, бр.2/91

ди бригу ван хотела у току периода када гост има на располагању смештај као и имовина о којој хотелијер или лице за које је он одговоран води рачуна било у хотелу или ван њега у току разумног периода који претходи времену и след након времена у коме је гост има на располагању смештај и сматраће се имовином донесеном у хотел.<sup>38</sup> Према овој Конвенцији одговорност је ограничена, али се и појединим државама даје могућност ограничења одговорности до одређеног износа.<sup>39</sup> Међутим, одговорност хотелијера не може се ограничити када је имовина била депонована код њега и када је одбио да прими имовину коју је био обавезан да прими на чување у сефу.

Гост може свој аутомобил да остави у гаражи или чуваном паркингу угоститељског објекта. Угоститељ одговара за нестанак аутомобила госта, који је остављен на једно од ова два места. Иако постоји посебна пажња за одговорност за случаје нестанка или оштећење аутомобила госта, нема јединственог става по овом питању. Ово питање није законски уређено, а и пословна и судска пракса су недовољни. Правна теорија креће се од става да је аутомобил највреднија имовина госта и да је неопходно да угоститељ брине о њој,<sup>40</sup> до става да чување аутомобила мора бити посебно договорено, па чак да је то посебан уговор. 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.

Уколико се догоди да гост у угоститељском објекту, приликом одласка, заборави ствари угоститељ је дужан да их достави госту, на терет госта.<sup>41</sup>

### **3. Обавезе госта из уговора о угоститељским услугама (уговора о смештају и пансиону)**

Обавезе госта из уговора о угоститељским услугама (уговора о смештају и пансиону) су: 1.) обавеза коришћења просторије за смештај и других услуга везаних за коришћење смештаја у складу са кућним редом, пословним обичајима и узансама; 2.) обавеза госта да плати цену за смештај и цену других услуга, које нису укључене у цену смештаја.

<sup>38</sup> Анекс, чл. 1., Конвенције о одговорности хотелијера у вези са имовином њихових гостију

<sup>39</sup> Одговорност према Конвенцији ограничена је на 3.000 златних франака, а златни франак према тој одредби односи се на јединицу која се састори од шездесет пет и по милиграма злата финоће 900

<sup>40</sup> Ph. Toumeau, *La responsabilite civil*, Paris, 1972.

<sup>41</sup> Угоститељ је дужан да госта обавести о налажењу ствари и да тражи упутства о начину њиховог достављања. Ако не би могао да их уручи угоститељ је дужан да их чува најмање годину.

### *3.1. Обавеза коришћења просторије за смештај и других услуга везаних за коришћење смештаја у складу са кућним редом, пословним обичајима и узансама*

Основно правило је да гост користи просторије, које су му стављене на располагање, у сврхе које је одредио угоститељ, поштујући правила кућног ред, Узанси и других пословних обичаја,<sup>42</sup> као и да просторије, уређаје, опрему и инвентар користи као добар домаћин.<sup>43</sup> Гост може да користи просторије 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. По престанку уговора гост је дужан да просторије за смештај преда угоститељу у стању у коме их је нашао, при чему се узима у обзир истрошеност настала редовном употребом. Гост одговара за штету у просторијама, на уређајима, опреми и инвентару која је настала његовом кривицом и кривицом лица за које одговара.

Госту није допуштено да у угоститељски објекат уноси лако запаљив или експлозивни материјал, оружје, материјал са јаким и неугодним мирисима и сл. Уколико гост поседује оружје, уз дозволу надлежног органа, дужан је да такво оружје депонује у сеф рецепције угоститељског објекта.<sup>44</sup>

Обавеза коришћења просторије за смештај у складу са кућним редом, пословним обичајима и узансама односи се и на поштовање правила која се односе на забрану увођења животиња у угоститељски објекат, уколико 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.<sup>45</sup> Оваква одредба у Узансама произилази из чињенице да би уговор између угоститеља и госта, којим би се омогућило увођење животиње у заједничке просторије, могао да наруши испуњење угоститељеве обавезе да и другим гостима обезбеди несметано коришћење услуга за време трајања уговора и да има осигура ред и тишину. Увођење животиња попут паса, мачака, али и дивљих животиња као што су змије, пауци и сл. у заједничке просторије могло би да узнемири остале госте. Угоститељ има обавезу да на видном месту истакне обавештење да прихвата увођење животиње у објекат у пратњи власника.<sup>46</sup> Гост је одговоран

<sup>42</sup> Узанса 27.

<sup>43</sup> Узанса 29.

<sup>44</sup> Узанса 43.

<sup>45</sup> Узанса 42., ст. 3.

<sup>46</sup> Здравствени статус животиње (љубимца) – која се уводи у угоститељски објекат утврђује се на основу потврде о испуњењу услова здравственог стања животиње у складу са прописима о здравственој заштити животиња.

за сваку штету коју животиња проузрокује угоститељу или другим корисницима, а угоститељ има право да госту наплати посебну цену за држање животиња.

### *3.2. Обавеза госта да плати цену смештаја и цену других услуга, које нису укључене у цену смештаја*

Као накнаду за пружање услуга смештаја и других, пратећих, услуга гост има обавезу да плати цену. 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 Посебних узанси у туризму.

Ако је предмет уговора пансион под тим се подразумевају смештај и три obroка (доручак, ручаци и вечера). Под полупансионом се подразумева смештај са доручком и једним главним obroком (ручак или вечера). Под „стандардним“ пансионом или полупансионом подразумева се услуга у трајању од најмање три дана. Цена пансиона рачуна се од првог obroка којим је гост послужен по доласку, а obroци којима гост није био послужен на дан доласка послужиће се госту, по његовој жељи, на дан одласка.<sup>47</sup>

Узансама<sup>48</sup> је дефинисани начин обрачуна цена, услови одобравања попушта, начин плаћања и права угоститеља за случај да гост не плати цену.

Уколико није другачије уговорено у цену су урачунате услуге коришћења базена, плаже и других садржаја који се налазе у саставу угоститељског објекта. За улазак у објекте са посебним програмом или музиком, приредбама и сл. у оквиру угоститељског објекта, угоститељ може од госта да наплати посебну накнаду. Угоститељ посебно обрачунава и наплаћује од госта боравишну таксу и осигурање. Уколико гост приликом коришћења смештаја користи и телекомуникационе уређаје и средства (телефонски разговори мимо позива унутар хотела и сл.) те услуге наплаћују се посебно. Цена ових услуга не може бити већа 100% од важеће цене коју угоститељ плаћа за употребу ових уређаја и средстава. Дакле, угоститељ има могућност да за коришћење ових услуга наплати од госта основну цену услуге и да је увећа максимално за 99%.

Гост има право на попуст од стране угоститеља у следећим случајевима:

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

б) 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 (а ла карте);

<sup>47</sup> Узанса 13., ст. 2.

<sup>48</sup> Узансе 30 – 39.

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

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, веродостојном исправом докаже старост детета, иначе плаћа пуну цену. Угоститељ својим општим условима може да пропише шта се сматра веродостојном исправом. 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 испаву. Свакако да је овако широка дефиниција „веродостојне исправе“, коју садрже Узансе омогућила угоститељима да својим општим условима максимално заштите своје интересе, док гости са децом, која немају путну исправу, могу бити доведени у незавидан положај.<sup>49</sup>

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

Ако је уговорено издавање, односно коришћење једног кревета у двокреветној соби (двокреветна за једнокреветну – *single use*), госту се наплаћује цена умањена за 20% од цене двокреветне собе. Ако је уговорено издавање једнокреветне собе, а угоститељ изда госту собу са два кревета, наплаћује се само цена једнокреветне собе, без права на издавање осталих кревета другим лицима, осим ако гост на то изричито не пристане. Постоји могућност да се у двокреветну собу стави трећи, помоћни кревет. За коришћење таквог лежаја плаћа се цена смештаја, односно пансиона у двокреветној соби умањена за најмање 10%. Угоститељ ову цену може додатно да умањи.

За случај да гост привремено прекине боравак у соби, дакле на један или више дана, а плати собу, угоститељ не може без пристанка госта да изда ту собу другом лицу. Ако гост пристане да угоститељ за време његовог одсуства изда већ закупљен смештај, гост није дужан да плати услугу за то време.

Гост има могућност да, иако је уговорио пансион или полупансион током боравка, благовремено откаже ручак или вечеру, а одбије да прими „ланч пакет“. У том случају неискоришћени оброци не урачунавају се у цену.<sup>50</sup> У општим условима угоститеља требали би да буду садржани критеријуми за одређивање „благовременог отказа ручка или вечере“.

<sup>49</sup> Са друге стране сматрамо да се извод из матичне књиге рођених, у овом случају, не може сматрати веродостојном исправом, јер нема слику.

<sup>50</sup> У општим условима угоститеља требали би да буду садржани критеријуми за одређивање „благовременог отказа ручка или вечере“.

Наплата рачуна за извршене услуге обавља се одмах после извршења услуга или, уколико је у питању дужи боравак, после сваких 7 дана коришћења услуга смештаја или пансиона. Од госта се може затражити да унапред плати цену ноћења. Угоститељ је дужан да изврши спецификацију износа рачуна према пруженим услугама. У одређеним случајевима гост може да услуге, у целини или делимично, плати унапред.<sup>51</sup>

За случај да гост не плати рачун за извршене услуге, било за услуге смештаја или допунске услуге или не плати штету за неискоришћене услуге, угоститељ има право задржавања ствари које је гост донео у угоститељски објекат до потпуне наплате потраживања. Предмет задржавања могу бити ствари које је гост „донео у угоститељски објекат“.<sup>52</sup> Задржавањем личних докумената угоститељ би ризиковао кршење других прописа и одговорност везану за то. Угоститељ је дужан да врати госту задржане ствари ако гост или неко други уместо њега пружи одговарајућу гаранцију да ће плаћање бити извршено. Угоститељ који задржи ствари госта, по основу права задржавања, може да се обештети из њихове вредности, али 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.

#### 4. Престанак уговора

Уговор о угоститељским услугама може, поред испуњења уговора, престати и споразумом странака, поништењем, престанком правног лица, смрћу физичког лица и раскидом.

Уговор у току трајања могу да откажу и угоститељ и гост.<sup>53</sup>

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

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

Уколико угоститељ откаже уговор због понашања госта, који омета боравак других гостију, припада му и право на накнаду штете од госта.

---

<sup>51</sup>Према Кодексу пословања НAI – FUAАV, 1991., чл. 12 за унапред плаћени износ користе се термини „накнада за резервацију“ и „гаранцијски полог“

<sup>52</sup>Према нашем мишљењу предмет задржавања не могу бити лични документи – лична карта, пасош и других докумената.

<sup>53</sup> Узансе 54 – 56.

Угоститељ дефинише своју политику отказа за предметни период, о чему је дужан да информише госте. Отказ се даје у писменој форми и мора бити датиран (препоручено писмо, факс са референтним бројем и др.) Ако отказ почиње да важи од датума усменог отказа, писмена потврда треба јасно да се односи на тај датум.<sup>54</sup> Ако је угоститељ, издао референтни број отказа и уручио га госту, не постоји потреба отказа у писменој форми.

Госту припада право да раскине уговор и напусти угоститељски објекат у случају да угоститељ не испуњава уговорене обавезе, а посебно ако грубо крши одредбе ових узанси и кућног реда. Госту у овом случају припада право на накнаду штете од угоститеља.

Уколико наступе околности које гост није могао избећи или отклонити и које би, да су постојале у време закључења уговора, биле оправдан разлог да се не закључи уговор, гост има право да одустане од уговора пре или за време трајања уговора. Од закључења уговора о угоститељским услугама до његове реализације може да прође дуже време и у том времену могу наступити непредвиђене околности. Те околности могу бити: смрт у породици госта, болест госта или блиског сродника, битно промењено економско стање госта, пожар или поплаве које су уништили или оштетили имовину госта и сл. Гост у овим околностима треба да благовремено обавести угоститеља. Међутим, уколико гост не обавести угоститеља о овим околностима дужан је да надокнади штету за неблаговремени отказ уговора. Ова одредба у Узансама<sup>55</sup> установљена је како би се од ових непредвиђених околности заштитио и угоститељ, јер му се благовременим обавештењем пружа прилика да отказане угоститељске капацитете опет ангажује.

Гост може да откаже и поједине услуге у пансиону или полупансиону, уколико о томе обавести угоститеља до краја претходног дана. И овом одредбом угоститељ се штити од могуће штете, а са друге стране гост добија могућност да, због разлога које не мора наводити, откаже поједине услуге које му у новим околностима нису потребне или их не би могао користити. Нпр. уместо ручка у хотелу због најављене промене времена отићи ће на излет изван места у коме се одмара и користиће услуге исхране изван хотела. Госту који је правовремено отказао оброк у пансиону угоститељ је дужан да осигура коришћење оброка суве хране („ланч пакет“) одговарајуће вредности и квалитета. Међутим, неопходно је да је гост захтевао коришћење сувог оброка.

---

<sup>54</sup> Узанса 15., ст. 2.

<sup>55</sup> Узанса 56.



*Janko Veselinović, Ph.D., Assistant Professor  
Faculty of Agriculture Novi Sad*

## **Housing and Bed and Board Contract**

### *Abstract*

In this work not only legal nature of catering services is analyzed, but also legal position of parties in it. Catering contract (Housing and Bed and Board Contract) is unnamed in our country and the main source of law for this contract are business practices and usages. A lot of attention is paid to this question. Lack of legal norms for this area is general characteristic for most of the tourism contracts. In this contract its title is also debatable because term “catering services” is not usually used in practise. Although this contract is unnamed in Comparative Law, in tourist more developed countries there are more codified business practices from this area and there is more Case Law. Having in mind development of tourist economy adequate legal conditions in tourism contract are expected.

Key words: catering services, contract, accommodation, bed and board, obligations.