

- I. [OPŠTE ODREDBE](#)
- II. [ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA UGOVORE O TURISTIČKIM I UGOSTITELJSKIM USLUGAMA](#)
- III. [UGOVOR O UGOSTITELJSKIM USLUGAMA](#)
 - [Zaključivanje ugovora](#)
 - [Trajanje i otkazivanje ugovora](#)
 - [Prava i obaveze stranaka](#)
 - [Kućni red](#)
 - [Odgovornost ugostitelja za stvari gosta](#)
 - [Raskid ugovora](#)
- IV. [AGENCIJSKI UGOVOR O UGOSTITELJSKIM USLUGAMA](#)
 - [Individualni gosti](#)
 - [Grupa gostiju](#)
 - [Uzajamne obaveze agencije i ugostitelja](#)
- V. [UGOVOR O ALOTMANU](#)
- VI. [UGOVOR O USLUŽIVANJU HRANE I TOČENJA PIĆA](#)
- VII. [MIRNO REŠAVANJE SPOROVA](#)
- VIII. [ZAVRŠNA ODREDBA](#)
- IX. [ANEKS](#)

I. OPŠTE ODREDBE

1.

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

Uzanse se primenjuju ako su ih stranke ugovorile ili ako iz okolnosti proizilazi da su htele njihovu primenu.

2.

Predmet ovih uzansi su sledeći ugovori u turizmu i ugostiteljstvu:

1. Ugovor o ugostiteljskim uslugama (ugovor o uslugama smeštaja, pansiona ili polupansiona) između ugostitelja i individualnog gosta.
2. Agencijski ugovor o ugostiteljskim uslugama. Za ove ugovore između ugostitelja, agencije i gosta, utvrđuju se posebne uzanse kada je gost pojedinac i za grupu gostiju, kao i posebne uzanse kada je zaključen ugovor o alotmanu.
3. Ugovor o usluživanju hrane i točenja pića.

3.

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

II. ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA UGOVORE O TURISTIČKIM I UGOSTITELJSKIM USLUGAMA

4.

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

5.

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

6.

Ako nije drukčije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cena koja važi u ugostiteljskom objektu u

vreme početka korišćenja usluga i koja je objavljena na način određen propisima i ovim uzansama.

III. UGOVOR O UGOSTITELJSKIM USLUGAMA

Zaključivanje ugovora

7.

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

8.

Zahtev za rezervaciju smeštaja ili pansiona sadrži: vrstu ugostiteljske usluge, vreme početka i trajanja usluge, kao i adresu korisnika usluge.

Rezervacija smeštaja ili pansiona može se zahtevati i na nekom od svetskih jezika, a rezervacija smeštaja i po Međunarodnom hotelskom telegrafskom codeu za narudžbine soba, koji je odštampan uz ove uzanse i čini njihov sastavni deo.

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

9.

Ugostitelj je dužan da na zahtev za rezervaciju odgovori odmah.

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

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

10.

Ugostitelj može prihvatanje zahteva za rezervaciju da uslovi plaćanjem akontacije. Uobičajena akontacija iznosi 2/3 od vrednosti naručenih usluga.

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

Ako nije drukčije ugovoreno, akontacija važi kao unapred plaćeni deo cene, iz kog ugostitelj ima pravo da naplati i naknadu štete od gosta.

11.

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

12.

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

Ugovor o ugostiteljskim uslugama, koji ima za predmet usluge smeštaja može sadržavati i usluge doručka koji je uračunat u cenu.

13.

Pod pansionom se podrazumevaju smeštaj i tri obroka (doručak, ručak i večera). Pod polupansionom se podrazumeva smeštaj sa doručkom i jednim glavnim obrokom (ručak ili večera).

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

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

Pod cenom pansiona, odnosno polupansiona podrazumeva se cena ove usluge u trajanju od najmanje tri dana.

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

Trajanje i otkazivanje ugovora

14.

Ugovor o ugostiteljskim uslugama može se zaključiti na određeno ili neodređeno vreme.

Smatra se da je ugovor o ugostiteljskim uslugama na određeno vreme zaključen kada ugostitelj i gost postignu saglasnost o bitnim sastojcima ugovora.

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

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

15.

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

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

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

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

16.

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

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

17.

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

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

Ako gost naknadno dođe, a prethodno nije poslao obaveštenje o vremenu dolaska, ugostitelj je dužan da mu obezbedi smeštaj u okvirima raspoloživih kapaciteta.

Prava i obaveze stranaka

18.

Na osnovu ugovora o ugostiteljskim uslugama gost stiče pravo:

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

19.

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

Sobu predviđenu za smeštaj ugostitelj je dužan da stavi na raspolaganje gostu čim je ona slobodna i pospremljena, najkasnije do 14 časova, a posle toga kada se gost prijavi.

20.

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

raspolaganje gostu.

Ako gost koristi sobu između 6 i 18 časova za dnevni odmor u trajanju od 8 časova, ugostitelj naplaćuje smeštaj po nižoj ceni, zavisno od trajanja usluge, s tim da ta cena ne može biti veća od 50% od cene smeštaja.

21.

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

22.

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

23.

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

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

24.

Ugostitelj je dužan da gostu obezbedi pružanje korišćenja usluga nesmetano za vreme trajanja ugovora.

Ugostitelj mora da obezbedi pružanje usluge smeštaja neprekidno u toku celog dana, da osigura red i tišinu i pružanje pomoći gostima. On mora da odredi lice koje će u toku noći obavljati ove dužnosti.

25.

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

26.

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

Ugostitelj je odgovoran za direktnu štetu koju je pretrpeo gost zbog neispunjenja obaveze iz stava 1. ove uzanse.

27.

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

28.

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

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

29.

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

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

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

30.

Izvršene usluge ugostitelj naplaćuje od gosta po ceni obračunatoj po cenovniku ugostiteljskog objekta, uzimajući u obzir i popust i dodatke koji proizlaze iz cenovnika i ovih uzansi.

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

31.

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

32.

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

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

33.

Ugostitelj odobrava popuste u sledećim slučajevima:

1. za decu do dve godine, ako dele krevet s roditeljima ili pratiocem ne naplaćuje se smeštaj, a hrana se naplaćuje prema cenovniku ugostiteljskog objekta (a la carte);
2. za decu do najviše 4 godine, ako dele krevet sa roditeljem ili pratiocem, naplaćuje se cena smeštaja umanjena za 60%, a hrana prema cenovniku ugostiteljskog objekta (a la carte);
3. za decu do 10 godina koja koriste poseban krevet u sobi roditelja (pratioca) naplaćuje se cena usluge umanjena za 30%.

U slučaju sumnje, roditelj, odnosno pratilac dužan je verodostojnom ispravom da dokaže starost deteta, inače plaća za dete punu cenu.

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

34.

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

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

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

35.

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

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

36.

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

37.

Naplata računa za izvršene usluge obavlja se odmah posle izvršenja usluga ili, ukoliko je u pitanju duži boravak, posle svakih 7 dana korišćenja usluga smeštaja ili pansiona. Od gosta se može zatražiti da unapred plati cenu noćenja.

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

38.

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

39.

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

Ugostitelj koji zadrži stvari gosta po osnovu prava zadržavanja može da se obešteti iz njihove vrednosti s tim što je dužan, pre nego što pristupi ostvarivanju naplate, da o svojoj nameri blagovremeno obavesti gosta.

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

Kućni red

40.

Sastavni deo opštih uslova poslovanja ugostitelja, kao i ugovora o ugostiteljskim uslugama je kućni red ugostiteljskog objekta.

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

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

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

41.

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

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

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

42.

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

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

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

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

Ugostitelj je dužan da na vidnom mestu istakne obaveštenje da prihvata uvođenje životinja u objekat u pratnji vlasnika.

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

43.

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

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

44.

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

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

45.

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

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

46.

Ugostitelj je dužan bez odlaganja da preda prispele pošiljke upućene gostu (pismena, poruke i sl.).

Ako je za gosta pošiljka prispela posle njegovog odlaska, ugostitelj je dužan da pošiljku dostavi na adresu koju je gost ostavio. Ako gost nije ostavio adresu, ugostitelj je dužan da pošiljku u roku od 24

sata vrati pošti, odnosno pošiljaocu.

Za štetu nastalu neispunjenjem obaveze iz st. 1. i 2. ove uzanse odgovoran je ugostitelj.

47.

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

Ugostitelj je dužan da gosta obavesti o nalaženju tih stvari i da traži uputstva o načinu njihovog dostavljanja. Troškovi dostavljanja terete gosta.

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

Odgovornost ugostitelja za stvari gosta

48.

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

49.

Stvarima koje je gost doneo u ugostiteljski objekat smatraju se:

1. stvari koje se nalaze u objektu za vreme u kome gost raspolaže smeštajem;
2. stvari na kojima ugostitelj ili osoba za koju on odgovara preuzima nadzor, bilo u ugostiteljskom objektu, bilo izvan njega u jednom razumnom vremenskom trajanju pre ili posle vremena u kome gost raspolaže smeštajem.

50.

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

51.

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

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

52.

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

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

53.

Ugostitelj odgovara za nestanak ili oštećenje automobila gosta ostavljenog u garaži ili čuvanom parkingu ugostiteljskog objekta.

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

Raskid ugovora

54.

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

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

objektu.

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

55.

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

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

56.

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

Ako ne obavesti ugostitelja o okolnostima iz stava 1. ove uzanse, gost je dužan da nadoknadi štetu kao za neblagovremeni otkaz ugovora.

IV. AGENCIJSKI UGOVOR O UGOSTITELJSKIM USLUGAMA

57.

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

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

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

Tada je zaključen agencijski ugovor o ugostiteljskim uslugama.

58.

Na ugovor o ugostiteljskim uslugama koji je zaključen između agencije i ugostitelja (agencijski ugovor o ugostiteljskim uslugama) primenjuju se odgovarajuće uzanse za ugovor o ugostiteljskim uslugama (uzanse 7. do 57) osim ako je drukčije određeno uzansama ovog poglavlja.

59.

Svaki zahtev za rezervaciju sadrži usluge koje treba da se obezbede.

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

Vaučer mora da sadrži najmanje sledeće:

1. naziv agencije;
2. naziv ugostitelja;
3. ime gosta;
4. vrstu, obim i vreme izvršenja usluga;
5. broj, datum i mesto izdavanja i potpis ovlašćenog lica.

60.

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

Kad ugostitelj ugovori posebne cene, ne može tražiti naknadu veću od tih cena.

61.

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

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

62.

Ugostitelj mora da se pridržava cena određenih ugovorom.

Ugostitelj ne može da menja cene za već potvrđene rezervacije.

63.

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

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

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

64.

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

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

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

65.

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

Elementi važni u razumevanju politike provizije, obično uključuju:

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

66.

Visinu provizije stranke utvrđuju u ugovoru.

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

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

67.

Ugostitelj će umanjiti račun za iznos provizije koju je dužan da plati agenciji, uz isključenje takse: osiguranja, servisa i sl.

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

68.

Otkaz ugovorenih usluga obavlja se pismeno, uz naznaku datuma.

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

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

Individualni gosti

69.

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

70.

Otkazni rokovi rezervacija usluga smeštaja ili pansiona za individualne goste koji ove usluge obezbeđuju

preko agencije jednaki su rokovima iz ugovora o ugostiteljskim uslugama s direktnim korisnicima.

Za smeštaj do dva dana agencija je dužna da dostavi otkaz ugostitelju najkasnije uoči dana dolaska gosta.

71.

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

1. cene ugovorenih usluga za boravak od jednog dana;
2. cene ugovorenih usluga za boravak od tri dana - u slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni.

72.

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

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

Grupa gostiju

73.

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

Cene za grupu utvrđuju se posebno.

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

74.

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

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

75.

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

76.

Agencija je dužna da dostavi ugostitelju popis rasporeda gostiju po sobama (listu korisnika, rooming-list) najmanje 7, odnosno 14 dana (uzansa 79) pre dolaska grupe.

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

77.

Ugostitelj je dužan da smesti goste prema rasporedu iz liste gostiju koju je blagovremeno primio. Naknadno primljene rasporede, odnosno izmene rasporeda dužan je da izvrši u granicama rezervisanih kapaciteta.

U slučaju smeštaja grupe gostiju u drugi objekat iste ili više kategorije (uzansa 21) ugostitelj je dužan da sve članove grupe smesti u isti objekat. O smeštaju u drugi objekat dužan je da unapred obavesti agenciju.

78.

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

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

79.

Rokovi otkaza smeštaja ili pansiona za grupe gostiju su sledeći:

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

80.

Ako se ugovor (rezervacija) delimično ili u celini otkaže posle utvrđenih rokova, ili ako gosti iz grupe u celini ili delimično ne dođu ili zakasne u dolasku, a rezervacija nije otkazana ili je otkazana sa zakašnjenjem, ugostitelj ima pravo na naknadu štete u visini cene otkazane, odnosno neizvršene usluge za jedan dan. U slučaju boravka dužeg od tri dana u glavnoj sezoni pripada mu naknada štete u visini cene otkazane, odnosno neizvršene usluge za tri dana.

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

81.

U slučaju neopravdanog prevremenog odlaska gosta ugostitelj naplaćuje od agencije naknadu štete u visini punog iznos ugovorene cene usluga.

82.

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

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

83.

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

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

Uzajamne obaveze agencije i ugostitelja

84.

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

85.

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

86.

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

87.

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

88.

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

U slučaju isticanja odštetnog zahteva gosta, zbog davanja netačnih obaveštenja, odgovornost snosi ugostitelj.

89.

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

V. UGOVOR O ALOTMANU

90.

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

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

91.

Ugostitelj je dužan da bez odlaganja obavesti agenciju o svakoj promeni u objektu ili uslugama posle zaključenja ugovora.

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

92.

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

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

93.

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

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

94.

Ugovorom o alotmanu utvrđuju se rokovi za obaveštavanje ugostitelja o toku popune smeštajnih kapaciteta.

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

95.

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

1. Otkaz za celokupnu grupu - najmanje 30 dana od datuma dolaska.
Kada se vrši rezervacija za grupu, koja zauzima više od 30% od ukupnog kapaciteta soba, ugostitelj može obavestiti agenciju u pismenoj formi, u periodu od 30 do 60 dana pre datuma dolaska, da on (ugostitelj) namerava da raspolaže brojem soba čije angažovanje (popunu) agencija ne garantuje. Ako agencija garantuje rezervaciju svih soba, navedeni otkazi se isključuju.
2. Otkaz od maksimum 50% od početne rezervacije najmanje 15 dana pre datuma dolaska.
3. Otkaz od maksimum 25% od početne rezervacije, najmanje 10 dana od datuma dolaska.

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

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

96.

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

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

97.

Ugostitelj ima pravo da raspolaže kapacitetima od kojih agencija nije odustala u roku, niti je za njih

poslala obaveštenje o korišćenju, odnosno listu gostiju.

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

98.

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

99.

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

Naknade za neiskorišćene usluge iznose:

1. do naknade ugovorene unapred;
2. u odsustvu takvog dogovora - do dve trećine cene rezervisane usluge (minimum jedna noć po otkazanom gostu);
3. u slučaju otkaza tri dana ili manje pre datuma dolaska - do tri četvrtine od ugovorenih ugostiteljskih usluga;
4. u slučaju prevremenog odlaska gosta ili nekorišćenja naručenih usluga, agencija će nadoknaditi ugostitelju gubitak koji je stvarno pretrpeo, osim u onim slučajevima kada je do prevremenog odlaska ili nekorišćenja usluga došlo odgovornošću ugostitelja koji nije obezbedio ugovorne usluge.

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

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

100.

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

VI. UGOVOR O USLUŽIVANJU HRANE I TOČENJA PIĆA

101.

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

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

102.

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

Cena u rezervaciji naznačuje se na osnovu dobijenih prethodnih obaveštenja, odnosno posle pregovora sa ugostiteljem.

Ako u rezervaciji nije naznačena cena, primenjuje se cena iz cenovnika ugostitelja.

103.

Ako gost neposredno zatraži usluživanje hrane i točenje pića, primenjuju se cene iz cenovnika ugostiteljskog objekta.

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

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

104.

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

Ako se naplaćuje posebna naknada za rezervaciju, ugostitelj nije dužan da prihvati rezervaciju stola ili

sedišta. Ako prihvati rezervaciju, ugostitelj će zadržati sto, odnosno sedište sve dok oceni da gost neće doći.

105.

Ugostitelj je dužan da prihvati svaku rezervaciju za pružanjem usluživanja hrane i pića u granicama raspoloživih kapaciteta, kao i narudžbinu gosta pod uslovima da je gost u mogućnosti i da je spreman da plati cenu, kao i da je podoban da bude gost u ugostiteljskom objektu.

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

106.

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

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

107.

Stranke mogu da ugovore posluživanje određenom količinom hrane i pića bez posebne oznake broja konzumacija (banket, svadbeni ručak). U tom slučaju naplaćuje se stvaran broj izdatih menija, odnosno jela i stvarne količine izdatog pića. Gost može da odredi lice koje će davati naloge za izdavanje hrane i pića, odnosno overavati izdate količine.

108.

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

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

109.

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

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

110.

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

111.

Ako gost to izričito zahteva, ugostitelj je dužan da ga posluži količinom manjom od normalne (mala porcija, pola porcije, dečija porcija) s tim da mu zaračuna primereno nižu cenu.

112.

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

Ukoliko se ugostitelj suprotno ponaša gost ima pravo da odbije takvu uslugu bez obaveze plaćanja, odnosno da zahteva uslugu u skladu sa stavom 1. ove uzanse.

113.

Cena usluge plaća se na zahtev gosta u primerenom roku posle završetka konzumiranja jela i pića, a pre odlaska gosta iz ugostiteljskog objekta. Ako gost ne zatraži od ugostitelja, ugostitelj ima pravo da zatraži od gosta da mu plati pruženu uslugu. Ugostitelj može plaćanje da zatraži i kad se menja osoblje u toku korišćenja usluge, zatvara objekat i slično.

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

114.

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

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

115.

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

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

116.

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

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

117.

Ugostitelj izdaje gostu potvrdu za stvari primljene u garderobu.

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

118.

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

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

119.

Gost ne može bez pristanka ugostitelja naknadno da otkáže ili menja naručenu hranu.

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

120.

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

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

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

121.

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

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

122.

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

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

123.

Ako gost prilikom promocije novog proizvoda, iz oblasti usluživanja hrane i točenja pića, donese u ugostiteljski objekat proizvode koje promovise, ugostitelj ima pravo da na ime troškova (transporta, uskladištenja, rashlađivanja, točenja i aranžiranja) naplatiti od gosta (organizatora promocije) posebnu naknadu (tire bouchone-stoppel geld), u visini od 2\$ po glavi učesnika (per capita) u dinarskoj protivvrednosti.

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

VII. MIRNO REŠAVANJE SPOROVA

124.

Ako postoji razlika u mišljenju, odnosno bilo kakav spor, uključujući i višu silu, između ugovornih strana, stranke će tragati za mirnim (prijateljskim) rešenjem.

U slučaju da stranke same ne dođu do takvog rešenja, mogu se obratiti sudu časti osnovanom pri privrednoj komori.

VIII. ZAVRŠNA ODREDBA

125.

Ove posebne uzanse stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku RS".

ANEKS

Pojedinačne reči u ovom tekstu znače:

- **Poštenje i savesnost (bona fides)** - savestan, korektan, pošten odnos stranaka prema svojim obavezama u obligacionom odnosu tj. korektno izvršavanje svojih obaveza prema drugoj stranci koje pravo, običaji i poštenje nalažu, predstavlja jedno od osnovnih načela obligacionog prava.
- **Viša sila** - okolnost koja je bila nepredviđena, kojoj se nije moglo odupreti i koja je van kontrole ugovornih strana.
- **Ugostitelj** - pravno ili fizičko lice koja obavlja ugostiteljsku delatnost, odnosno pruža usluge smeštaja, pripremanje i usluživanje hrane i pića.
- **Vaučer (turistička uputnica)** - dokument (isprava) koju izdaje turistička agencija kojom preuzima obavezu da plati ugostitelju za izvršene usluge pružene klijentu agencije. Vrsta i obim usluga ili njihova vrednost mora biti navedena u vaučeru.
- **Ugovor o alotmanu** - ugovor kojim se ugostitelj obavezuje da u toku određenog vremena stavi na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja u određenom objektu, pruži ugostiteljske usluge licima koja uputi agencija i plati joj određenu proviziju, a ova se obavezuje da nastoji da ih popuni, odnosno da obavesti u utvrđenim rokovima da to nije u mogućnosti, kao i da plati cenu pruženih usluga ukoliko je koristila angažovane smeštajne kapacitete.