



Драган Вујисић
Андреј Мићовић

ТУРИСТИЧКО ПРАВО

**Драган Вујисић
Андреј Мићовић**

ТУРИСТИЧКО ПРАВО

др Драган Вујисић, редовни професор
Правни факултет, Универзитет у Крагујевцу

др Андреј Мићовић, доцент
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу

ТУРИСТИЧКО ПРАВО
Уџбеник

Издавач
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу

За издавача
проф. др Драго Цвијановић, декан

Уредник МНТСПС издања
др Марија Мандарић, доцент
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу

Рецензенти
др Дара Миленовић, редовни професор
Правни факултет, Универзитет у Нишу

др Ненад Ђурђевић, редовни професор
Правни факултет, Универзитет у Крагујевцу

Тираж
150 примерака

Штампа
SaTSP д.о.о.
36210 Врњачка Бања

Copyright
© 2016 Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу.

Издавач задржава сва права. Репродукција појединих делова или целине ове публикације није дозвољена.

ISBN 978-86-89949-15-5

Одлуком Наставно-научног већа Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу број 1443 (13.09.2016.) одобрена је штампа уџбеника.

**ДРАГАН ВУЈИСИЋ
АНДРЕЈ МИЋОВИЋ**

ТУРИСТИЧКО ПРАВО

ВРЊАЧКА БАЊА, 2016.

САДРЖАЈ

Предговор	5
Скраћенице	7
УВОД У ТУРИСТИЧКО ПРАВО.....	9
1. Појам и предмет туристичког права.....	9
2. Историјски развој туризма и туристичког права.....	11
4. Извори туристичког права.....	22

ДЕО ПРВИ СТАТУСНО ТУРИСТИЧКО ПРАВО

ГЛАВА I	
ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И СТАНДАРДИ У ТУРИЗМУ	31
1. Термини и појмови који се користе у туристичком промету	31
2. Стандарди за пружање услуга у туризму.....	34
ГЛАВА II	
ПРАВНЕ ФОРМЕ И СУБЈЕКТИ	39
1. Правне форме и статус носилаца туристичко-угоститељских активности	39
2. Врсте носилаца туристичко-угоститељских активности	42
2.1. Управљачи туристичког простора	42
2.2. Туристичке организације за промоцију туризма	44
2.3. Туристичке агенције	47
2.4. Туристички водичи	52
2.5. Угоститељи	52
ГЛАВА III	
ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКЕ ДЕЛАТНОСТИ	57
1. Појам и врсте делатности	57
2. Туристичка делатност	58
2.1. Услуге туристичких агенција	58
2.2. Услуге туристичких професија	62
2.3. Друге услуге у туризму	64
3. Угоститељска делатност	66
4. Наутичка делатност	82
5. Ловнотуристичка делатност	87

ГЛАВА IV	
РЕГИСТРАЦИЈА ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКИХ СУБЈЕКТА	93
1. Појам, начела и поступак регистрације	93
2. Садржина Регистра туризма	95
3. Регистрациона документација	101

ГЛАВА V	
КОНТРОЛА ПОСЛОВАЊА И НОВЧАНЕ ОБАВЕЗЕ	103
1. Облици заштите приватних и јавних интереса	103
2. Инспекцијски надзор	103
3. Боравишна такса и пенали	108

ДЕО ДРУГИ
ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКИ УГОВОРИ (ПРОМЕТ УСЛУГА)

ГЛАВА I	
УГОВОР О ОРГАНИЗОВАЊУ ПУТОВАЊА	113
1. Појам	113
2. Уговорне стране	121
3. Форма и садржина	123
4. Обавезе организатора путовања	125
5. Обавезе путника	134
6. Посебна права путника	135
6.1. Замена путника другим лицем	135
6.2. Право путника да одустане од уговора	137
7. Посебна права организатора путовања	140
7.1. Право организатора путовања да одустане од уговора	140
7.2. Повећање уговорне цене	141
8. Измена (садржаја) уговора	144
9. Одговорност	146
9.1. Одговорност организатора путовања према Закону о облигационим односима	147
9.2. Одговорност организатора путовања према Закону о заштити потрошача	152
9.3. Одговорност организатора путовања према Директиви ЕУ 2015/2302	155

ГЛАВА II	
ПОСРЕДНИЧКИ УГОВОР О ПУТОВАЊУ	159
1. Појам и карактеристике	159
2. Обавезе посредника путовања	161
3. Обавезе путника	162
4. Одговорност посредника путовања	163

ГЛАВА III	
УГОВОР О АЛОТМАНУ	165
1. Појам и врсте	165
2. Закључење	167
3. Обавезе угоститеља	168
3.1. Стављање на располагање одређених капацитета	168
3.2. Пружање угоститељских услуга	169
3.3. Немењање цене услуга	172
3.4. Плаћање провизије	172
4. Обавезе туристичке агенције	174
4.1. Попуњавање ангажованих капацитета	174
4.2. Обавештавање	175
4.3. Достављање листе гостију	177
4.4. Издавање ваучера (туристичке упутнице)	177
4.5. Плаћање цене	178
4.6. Придржавање уговорених цена	179
5. Одговорност	180
ГЛАВА IV	
УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА	183
1. Појам	183
2. Закључење	184
3. Обавезе угоститеља	187
3.1. Обавеза пружања смештаја	187
3.2. Обавеза пружања осталих услуга	188
3.3. Обавеза вођења бриге о госту	190
3.4. Обавеза вођења бриге о стварима госта	191
4. Обавезе госта	195
4.1. Обавеза коришћења просторија за смештај у складу са кућним редом, узансама и пословним обичајима	195
4.2. Обавеза плаћања цене	197
5. Раскид уговора	199
ГЛАВА V	
АГЕНЦИЈСКИ УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА	201
1. Појам	201
2. Закључење	202
3. Обавезе угоститеља	203
4. Обавезе агенције	205
5. Посебно за уговор у корист индивидуалног госта	206
6. Посебно за уговор у корист групе гостију	207

ГЛАВА VI	
УГОВОР О УСЛУЖИВАЊУ ХРАНЕ И ТОЧЕЊУ ПИЋА	211
1. Појам	211
2. Закључење	212
3. Обавезе угоститеља	214
3.1. Пружање услуга исхране и пића	214
3.2. Чување ствари госта	215
3.3. Остале обавезе угоститеља	216
4. Обавезе госта	218
4.1. Обавеза плаћања цене услуга	218
4.2. Обавеза понашања са дужном пажњом	219
ГЛАВА VII	
УГОВОР О ТАЈМ-ШЕРИНГУ	221
1. Терминолошке и појмовне одреднице тајм-шеринга и уговорних страна	221
2. Правне форме и поделе тајм-шеринга	226
3. Правна природа тајм-шеринга и права које се уговором стиче	229
4. Слични и повезани уговори са тајм-шерингом	233
5. Правни оквир за настанак и дејство тајм-шеринга	244
6. Правила о обавезама уговарача	256
7. Одговорност трговца	260
8. Престанак уговора	263
Литература	265
Електронски извори	275
Регистар појмова	277

ПРЕДГОВОР

У складу са важећим прописима и аутономним изворима права, који се примењују у области туризма и угоститељства, аутори су припремили уџбеник који је намењен, пре свега, студентима факултета који у својим наставним програмима имају предмет Туристичко право. С обзиром да у теорији још увек нема довољно радова који би на систематичан и научно утемељен начин били посвећени питањима туризма и угоститељства, уџбеник може корисно да послужи и практичарима.

Књига се састоји из увода и два дела. Увод, први део, као и тајм-шеринг, из другог дела уџбеника, написао је доцент др Андреј Мићовић. Други део, у коме су обрађене туристичко-угоститељске услуге, изузев тајм-шеринга, настао је као резултат рада проф. др Драгана Вујисића.

Овај уџбеник је резултат реализације ТЕМПУС пројекта „Modernization and Harmonization of Tourism Study Programmes in Serbia“, No. 544543-TEMPUS-1-2013-1-RS-TEMPUS-JPCR. Партнер на ТЕМПУС пројекту је Универзитет у Крагујевцу Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи.

Аутори

СКРАЋЕНИЦЕ

DMO	дестинацијска менаџмент организација
DMS	дестинацијска менаџмент компанија
ЗЗП	Закон о заштити потрошача
ЗОО	Закон о облигационим односима
ЗОТ	Закон о туризму
ЗПД	Закон о привредним друштвима
ПУТ	Посебне узансе у туризму
PCO	професионални организатор конгреса
ТАТОС	Тајм-шеринг удружење власника
ТОС	Туристичка организација Србије
ТШ	тајм-шеринг

УВОД У ТУРИСТИЧКО ПРАВО

1. Појам и предмет туристичког права

1.1. Појам туристичког права. - Туристичко право је грана права коју чине правила којима се уређује статус носилаца туристичко-угоститељских активности, као и правни односи у које они ступају међусобно или са другим субјектима.¹

Ова дефиниција захтева неколико објашњења.

Прво објашњење односи се на назив ове гране. Назив “туристичко право” указује да је у питању грана права којом се регулишу правни односи у области туризма² и то нормама које се разликују од општих правних норми привредно-правног карактера.³ Иначе, за означавање ове гране права користе се и други називи: право у туризму или пословно право у туризму. Заговорници ових назива сматрају да туризам представља комплексну друштвену појаву, али не и толико специфичну, због чега би требало да постоји посебна правна дисциплина, која би се могла одвојити у потпуности од привредног права. Ти називи би требало да укажу да се ради о праву које у највећој мери обухвата садржаје привредног права, са нагласком на правила и послове који су карактеристични за туризам.⁴

Друга напомена односи се на израз “правна правила” у наведеној дефиницији. Туристичко право чине одређене правне норме. Те норме садржане су, пре свега, у законима и подзаконским прописима. Али, поред прописа, у оквир туристичког права долазе општи услови пословања и кодекси понашања које дефинишу носиоци туристичких активности и њихова удружења. Ти акти

¹ У теорији се сусрећу и друга одређења ове гране права која карактерише недовољна ширина да се под њих могу подвести сва правила и односи који су део туристичког права. Тако, наводи се да ову грану права чине правне норме којима се уређује правни положај организација у области туризма и туристички послови које закључују субјекти туристичког права (у закључењу ових послова учествују и друга лица, која нису носиоци туристичких активности), односно да под тим треба подразумевати укупност норми које уређују односе у туристичкој привреди (изван оквира ове дефиниције остаје тзв. статусно туристичко право, односно норме којима се уређује правни положај носилаца туристичких активности). О овоме: Сушић, С., *Туристичко право*, Београд, 1986, стр. 23; Скакун, М., *Право у туризму*, Београд, 1994, стр. 9.

² Термин туризам изведен је из речи туриста. Обе речи воде етимолошко порекло од латинске речи *tornare* и грчке *tornos* (струг, круг, кретање око централне тачке). Према појединим изворима, термин туриста се први пут појављује на самом почетку 19. века, тачније 1800. године. У почетку се тај термин употребљавао у енглеској анегдотској, а затим у француској путописној литератури, а тек је крајем 19. века почео да се користи у општој употреби. О томе: Петрић, Ј., *Основе туризма*, Сплит, 2003, стр. 18; <http://djelatnici.unizd.hr/~gianni/TuristickoPoslovanje.pdf>, стр. 4. (15.12.2015)

³ Сушић, С., *нав. дело*, стр. 22.

⁴ О томе: Скакун, М., *нав. дело*, стр. 11.

чине тзв. терцијарно право, односно аутономно туристичко право, јер их ти субјекти самостално доносе, разуме се, у оквирима које је утврдио закон. Осим тога, бројна правила, која се примењују при регулисању односа између носилаца туристичких активности (ако њихова примена није уговором искључена), садржана су у узансама, које настају као резултат устаљеног понашања тих субјеката.

Треће, у функцији обављања туристичких активности могуће је да се успоставе различити правни односи, у зависности од тога ко се појављује као учесник тих односа.⁵ То могу да буду носиоци туристичко-угоститељских активности, када се заснива однос између даваоца туристичке услуге и агенције, поводом закључења и извршења неког од типичних уговора туристичког права (уговор о алотману или агенцијски уговор о угоститељским услугама). Или, носилац туристичко-угоститељске активности и неко треће лице, које обавља неку другу делатност, када се између тих лица закључује уговор (уговор о превозу или осигурању) који је повезан са пружањем туристичке услуге. И на крају, финални однос, који се за разлику од претходних мора успоставити како би туристичко-угоститељска услуга била реализована, а заснива се између носиоца туристичко-угоститељске активности и корисника услуге. При томе, као корисник услуге, по правилу, појављује се физичко лице, са статусом потрошача, које услуге користи ради одмора, разоноде, рекреације, радозналости. Међутим, са развојем масовног туризма, статус корисника туристичке услуге се признаје и лицима која путовање повезују са својом пословном делатношћу (путовање ради учешћа на конгресу), под условом да путовање нема за циљ заснивање сталног пребивалишта или запошљавање у месту које се посећује.⁶ То је разлог што се у Директиви ЕУ 2015/2302 наводи да би је требало применити на сва лица која закључују уговор о путовању у пакет аранжману, без обзира на сврху путовања. То значи да сви имају исти статус, статус путника, и да уживају исту заштиту.⁷

1.2. Предмет туристичког права. - Туристичко право, као што се види из наведеног појма, обухвата две групе правних правила: прво, правила којима се уређује правни положај носилаца туристичко-угоститељских активности; друго, правила о правним односима у које ступају лица која учествују у реализацији туристичких послова.

Први део туристичког права можемо назвати “статусно туристичко право”. То због тога што се реч “статус” користи за означавање правног положаја неког лица. Други део туристичког права можемо назвати “туристичко уговорно право”, које садржи правне норме којима се регулишу међусобни односи између лица која учествују у одвијању туристичког промета.

⁵ О томе: Горенц, В., Шмид, В., *Пословно право у туризму и угоститељству*, Загреб, 1999, стр. 8.

⁶ У том смислу: Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990, стр. 8.

⁷ Преамбула бр. 7.

Туристичко статусно право чине правила о правним формама и врстама носилаца туристичко-угоститељских активности, о врстама туристичко-угоститељских делатности, о регистрацији туристичко-угоститељских субјеката, о надзору над њиховим радом. Туристичко уговорно право чине правила о уговорима које закључују учесници у туристичком промету: уговор о организовању путовања, посреднички уговор о путовању, уговор о алотману, уговор о угоститељским услугама, агенцијски уговор о угоститељским услугама, уговор о услуживању хране и точењу пића, уговор о тајм-шерингу.

2. Историјски развој туризма и туристичког права

2.1. Развојне фазе. - Историјски развој туризма би се могао поделити у неколико развојних фаза полазећи од различитих критеријума (мотива путовања, степена развијености саобраћајних средстава, броја учесника у путовањима) и то на: 1) предфазу (од прапочетака до средине 19. века), 2) почетну фазу (од средине 19. века до Првог светског рата), 3) развојну фазу (између два светска рата) и 4) високу фазу (након Другог светског рата до данас).

У почетку је туристичка активност била ретка појава, па нису ни постојала посебна правила којима би се регулисао однос између давалаца и корисника туристичких услуга, већ су се на тај однос примењивала општа правила грађанског права. Повећање броја корисника туристичких услуга и њихова подређеност у односу на привредне субјекте – даваоце услуга (са развојем туристичке привреде појављују се специјализовани субјекти, туристичке агенције, који обављају туристичку делатност), наметнуло је потребу за већом правном заштитом туриста, како у току путовања, тако и у месту привременог боравка.⁸ У том циљу државе се укључују у уређивање међусобних односа привредних субјеката са корисницима њихових услуга (прописивањем правила о одговорности за уредно испуњење уговора, правила о сигурности путника и ствари које носе са собом и сл), дефинисање правног оквира и услова за обављање делатности (системи дозвола/регистрација/сагласности), доношење правила којима се обезбеђује надзор у погледу поштовања професионалних и других норми.⁹

2.1. Развој туризма у свету. - Људи су одвајкада путовали. Путовања аналогна данашњим туристичким кретањима су постојала још у старим цивилизацијама и предузимана су у сврху едукације, одмора, забаве, трговине и других разлога.¹⁰

⁸ Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990, стр. 10.

⁹ Исто, стр. 10.

¹⁰ О томе: Gyr, U., *The History of Tourism: Structures on the Path to Modernity*, European History Online, Mainz Institute of European History, 2010, пара. 4. Доступно на: iegego.eu/en/threads/europe-on-the-road/the-history-of-tourism/ueli-gyr-the-history-of-tourism/at_download/dnb (15.12.2015)

Писани историјски извори указују на Сумере, тадашње становнике Месопотамије, као зачетнике ере путовања¹¹ 4000 година пре нове ере.¹² Путовања су даље отворила пут за настанак и развој угоститељске делатности. У Вавилонији, Асирији, Палестини и Персији појављују се и први угоститељски објекти: караван-сараји, гостионице, крчме, пивнице и преноћишта за чиновнике.¹³ Корисници услуга смештаја, исхране и пића у овим објектима, поред домицилног становништва, били су трговци и путници на путу између старе Кине и Индије и античких народа јужне Европе на маршрути познатој као „пут свиле“.¹⁴

У старој египатској цивилизацији претпоставља се да је прво туристичко путовање предузела египатска краљица Хатшепсут 1480. године п.н.е, посетивши земљу Пунт и храм *Deit El Bahari* у Луксору, а приказ самог путовања остао је забележен на зидини самог храма у виду рељефа.¹⁵

У старој Грчкој практикована су путовања до светилишта (Делфи и Делос) и у лековите бање (Епидаурум и Еубеја).¹⁶ С тим у вези у грчким градовима формирају се први државни органи (*proxenos*) чији је задатак био помоћ странцима током њиховог боравка. Странци су били посебно заштићени јер се сматрало да их штити бог Зевс, па је у значајној мери развијено гостопримство (*hospitality*) и у форми љубазности сваког појединца према странцу (*hospitality*)

¹¹ Око 2050. године п.н.е. на подручју Месопотамије граде се и први поплочани путеви, а један такав пут био је изграђен између градова Ура и Нипура, чиме је омогућен одлазак и повратак између ова два града у току само једног дана, уз прелажење раздаљине од око 100 миља. McIntosh R., Goeldner C., Ritchie B., *Tourism Principles, Practices, Philosophies*, John Wiley and Sons, Inc., New York, 1995, стр. 30-33.

¹² Спасић, В., *Пословање туристичких агенција и организатора путовања*, Београд, 2013, стр. 6.

¹³ У Хамурабијевом законику (донет око 1750. године п.н.е), који је имао изразито класни карактер јер је у првом реду штитио интересе владајуће класе сусрећу се одредбе које се односе на угоститељство, којима се штитио владар, као и вредност новца. Тако, у пар. 109. се каже да ако крчмарица не ухвати и не преда двору заверенике, који се скупљају у крчми, има да се убије. Или, у пар. 108. се каже да ако крчмарица као цену за пиће не прима жито, него узима новац, и ако је цена пића у сразмери према житу мања, то треба доказати и биће бачена у воду.

¹⁴ Поред „Пути свиле“ од Кине до Црног мора, захваљујући трговини развили су се и други прометни путеви попут „Јантарског пута“ од Балтика до Средоземља, и „Пути соли“ од Хадрамаута до Арабије и Мале Азије. О томе: Петрић, Л., *нав. дело*, стр. 5.

¹⁵ Спасић, В., *нав. дело*, стр. 7. О предузетим туристичким путовањима из тог времена сведоче и други записи на зидинама египатских храмова. Један такав запис који је остављен на зиду храма повезаног са пирамидом Цосер у Гизи датира из 1244. године п.н.е и гласи: „Хаднакте, писар трезора, дошао је да направи излет и забави се на западу Мемфиса заједно са својим братом Панактијем, писаром везира“. Casson, L., *Travel in the Ancient World*, Baltimore and London, 1994, стр. 32.

¹⁶ Исто; Спасић, В., *нав. дело*, стр. 7.

privata) и љубазности и пажње на јавним местима (*hospitalita publica*).¹⁷ Постојали су строги закони против изабљивања странаца, крађе путника, нехигијене, неморалних приредби, неквалитетних угоститељских услуга, прописи у вези са променом валута. У циљу обезбеђивања сигурног путовања, стари Грци су закључивали „уговоре о пријатељским посетама“. Ови уговори су обавезивали потписнике да једни другима понуде реципрочан смештај који укључује храну и преноћиште. У принципу, ови уговори су најчешће закључивани од стране трговаца и службеника који су били у могућности да обезбеде пристојан смештај посетиоцу, као и да заштите посетиоца и ствари у његовом поседу.¹⁸ Закључење уговора је било пропраћено одређеним симболичним радњама и то ломљењем предмета на два дела, при чему је свака страна задржавала свој део. Тај предмет се називао *symbolon* (*symbol*) и може се сматрати претечом ваучера или уговора о резервацији, који су настали неколико векова касније.¹⁹ Тиме је обезбеђено да право из уговора буде преносиво и наследиво. Кршење уговора је сматрано светогрђем и било је злокобно, а прекршилац би се нашао у немилости богова.

У старом Риму, оно по чему су Римљани били познати и чиме су доприносили развоју туризма била је изградња висококвалитетних путева за то време.²⁰ То је даље подстакло изградњу угоститељских објеката дуж римских путева. У почетку су то била једноставна коначишта, где се могло само преноћити, док су храну и пиће путници носили са собом. Касније су уз коначишта дограђиване просторије у којима су се пружале услуге хране и пића. Поред друмског, био је развијен и поморски саобраћај. Имајући у виду да је краја ствари на бродовима, гостионицама и стајама била честа појава, правилима

¹⁷ С тим у вези, у Атини и Корингу, највећем трговачком и лучком граду старе Грчке, било је развијено угоститељство. Међу различитим угоститељским и смештајним објектима разликовали су се: *пританеја* (угоститељски објекат којим је управљала држава), *ксенодохије* (грађевине са двориштем окруженим тремовима и високим степеном хигијене и комфора), а биле су намењене углавном странцима; посебни објекти за смештај као што су *лесхе*, *пандокеје*, *катагогије* и *катализеје*; као и посебни објекти за исхрану и пиће *капелеје*, *термополије*, *оиноније* (винарије) и *крчме*.

¹⁸ Cristea, A., *History, Tradition and Continuity in Tourism Development in the European Area*, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, бр. 1/2012, стр. 178.

¹⁹ Burns, P. M., *An Introduction to Tourism*, London, 2007, стр. 132.

²⁰ У теорији се наводи податак да је у периоду око 300. године н.е постојала мрежа путева у дужини од 90 000 километара главних саобраћајница и 200 000 километара споредних и сеоских путева. О томе колико је мрежа путева била разграната говори и познати мото: „Сви путеви воде у Рим“. Квалитетнији путеви значајно су допринели бољем протоку људи и услуга, што је у крајњој линији довело и до развоја туризма. Видети: Гуг, У., *нав. чланак*, пара. 6; http://www.academia.edu/4753533/The_contribution_of_the_Ancient_Roman_Empire_to_tourism_development_and_lessons_for_Ghana_s_tourism_hospitality_industry (15.12.2015).

класичног римског права била је предвиђена објективна одговорност бродара, гостионичара и власника стаја за ствари њихових гостију односно путника. Наведене особе одговарале су без обзира на кривицу за сваки нестанак и пропаст поверених им ствари, осим ако би се то догодило услед више силе.²¹ Та одговорност називала се *custodia* и била је прописана Едиктом о бродарима, гостионичарима и власницима стаја (*nautae, caupones, stabularii*). Као основ за њихову одговорност, у почетку је служио споразум између власника бродова, гостионица и стаја и корисника њихових услуга, познат као *Receptum nautarum, cauponum et stabulariorum*. То је био један од најважнијих неформалних споразума (*pacta praetoria*) заштићених преторским тужбама, којим су бродари/гостионичари/власници стаја преузимали одговорност за сваку пропаст или оштећење ствари унетих у поменуте објекте, осим ако докажу да је штета последица више силе. У случају штете, оштећени је имао право на посебну тужбу - *actio de recepto*.²² Касније се одговорност ових лица претпостављала и без посебног пакта, односно само на основу чињенице да су гости и ствари примљени у њихове објекте. Поред контрактне одговорности, постојала је и деликтна одговорност ових лица *in duplum*,²³ за крађе и оштећења која би њима подређена лица починила на стварима путника/госта (тако је претор штитио путнике који не познају прилике и људе у страним местима).²⁴

Римљани су од старих Грка преузели обичај који је важио за *symbolon*, али су га знатно унапредили и користили не само приликом закључења уговора међу појединцима, већ и за братимљење градова закључењем уговора о гостопримству. На тај начин је свим пуноправним становницима побратимљених градова био загарантован смештај и гостопримство, јер се између два града стварао трајан однос гостопримства (*hospitium*). Међутим, и независно од уговора о гостопримству, Римљани су се према посетиоцима односили са дужном пажњом. Посетиоци су добијали бронзани беџ познат под називом *Tessera hospitalis*, који је његовим корисницима обезбеђивао привилегован

²¹ www.pravst.unist.hr/.../blog_dodfile_rimsko_privatno_pravo_knjiga.doc, стр. 177.

²² Ивошевић, Б., Одговорност поморског бродара, Београд, 1974, стр. 14.

²³ *Actio furti et damni adversus nautas caupones stabularios* (одговорност бродара гостионичара и власника стаја) је била тужба не темељу које су бродари, гостионичари и власници стаја, без обзира на своју кривицу, морали путницима и гостима накнадити двоструку вредност ствари коју су им украли или оштетили чланови њиховог особља. Видети: Јарамаз Рескушић, И., Крка, М., *Furtum у римском приватном праву: појам и правна заштита*, Правник, бр. 1/2007, стр. 160.

²⁴ О томе: Zimmerman, R., *The Law of Obligations*, Oxford University Press, 1996, стр. 517; Story, J., *Commentaries on the Law of Agency as a branch of Commercial and Maritime Jurisprudence with Occasional Illustrations from the Civil and Foreign Law*, Boston and London, 1844, стр. 590. www.pravst.unist.hr/.../blog_dodfile_rimsko_privatno_pravo_knjiga.doc, стр. 231, 245.

третман.²⁵ У старом Риму је у рудиментираним облицима постојала чак и водичка служба. Посетиоци су могли да ангажују специјализоване водиче познате као *perigeta* или *exigeta*, чији је задатак био да покаже најзначајније знаменитости града.²⁶ Из овог периода потиче најпопуларнији и најпотпунији туристички водич, који је написао Грк *Pausanias*, 170. године п.н.е, под називом „Водич за Грчку“, који је пре свега био намењен Римљанима који су желели да посете Грчку.²⁷

Након пада Западног римског царства (476. године) и готово хиљадугодишње стагнације у развоју људског друштва и путовања уопште, у раном средњем веку обим путовања почиње постепено да се повећава. Већ у 15. веку јавили су се и први „организатори“ путовања пружајући посредничке услуге ходочасницима који путују ради посете светим местима.²⁸

Током 17. и 18. века постају све бројнија путовања младе буржоазије ради стицања нових знања, упознавања са културно-историјским вредностима, али и из забаве и разоноде. Касније се у та путовања укључују и трговци, лекари, банкарски и читав низ других професија (уметници, професори и сл). Путовања су трајала и по неколико месеци и била су позната као *Grand Tour* (велико путовање).²⁹ С тим у вези у Француској су за потребе страних посетилаца још од 1672. године издавани водичи за странце који се налазе на пропутовању кроз Француску, са итинерерима за кратка и дуга путовања.³⁰

Нагли привредни напредак у Европи као последица нових техничких достигнућа, посебно на подручју индустрије и трговине, узроковао је и веће промене у организацији и спровођењу путовања тако да се од средине 19. века може говорити о почецима организованог туризма.³¹ Тада се стварају технички и

²⁵ Cristea, A., *нав. чланак*, стр. 180.

²⁶ Исто.

²⁷ Исто, стр. 181.

²⁸ Спасић, В., *нав. дело*, стр. 8.

²⁹ О томе: Исто; Гур, У., *нав. чланак*, пара. 5; Towner, J., *The Grand Tour – A Key Phase in the History of Tourism*, *Annals of Tourism Research*, бр. 3/1985, стр. 297-333.

³⁰ Сушић, С., *нав. дело*, стр. 19.

³¹ Од свог настанка половином XIX века туристичке агенције су првенствено обављале активности у области посредовања у туристичком промету. Основни задатак био је олакшавање свих видова путовања, односно пружање помоћи у њиховој припреми и извођењу. Такве активности су обухватале пружање бројних информација о самом путовању, обезбеђење карата за превоз, резервацију смештаја, исхране и других потребних услуга. У укупним пословима агенција у том периоду доминирали су они везани за путовање, тако да је у овом периоду настао и назив „путничка агенција“. Првобитни назив путничке агенције био је резултат чињенице да је њихова делатност била искључиво везана за путовање. Међутим, са развојем туризма јачала је и нова улога агенција као организатора путовања, што је постала њихова примарна делатност. Промене које су се одиграле на туристичком тржишту половином 20. века допринеле су развоју агенцијске делатности од посредничке до делатности организовања путовања. До Другог светског рата правни статус привредних субјеката који су се бавили агенцијским пословањем није био посебно правно

организациони предуслови за масовнија путовања. Прво организовано путовање везано је за име Томаса Кука. Он је организовао превоз 570 путника који су 1841. године учествовали на једном конгресу. Кук је предложио железници своју услугу у организацији и бољој искоришћености превозног средства уз пружање повољније цене превоза. Он је изнајмио целу композицију и организовао превоз путника. За учеснике је обезбедио чај и свечану музику, а цена овог аранжмана по особи износила је један шилинг. Постигавши добар пословни успех, Кук је 1845. године основао пугничку агенцију *Thomas Cook and Son* која се, због раста интереса за оваквом врстом путовања, нагло развијала. Већ 1851. године организовао је посету светској изложби у Лондону, 1864. прво путовање из Енглеске у Швајцарску, 1869. године прво путовање изван Европе у Египат, а 1871. године организовао је прво путовање око света.³² За његово име се вежује увођење „циркулара“, 1874. године, производа који је претходио увођењу и популаризацији путничких чекова 1891. године, за шта је била заслужна компанија *American Express*. Своју прву пословну банку основао је 1879. године.

Средином 20. века, након Другог светског рата, започиње фаза савременог туризма са убрзаним развојем и растом. Тада су стварани саобраћајни, инфраструктурни и други привредни и друштвени предуслови за његово просторно ширење. Прекретницу у развоју туризма представљао је развој ваздушног саобраћаја - авиони већег капацитета су емитивним европским земљама приближили медитеранске дестинације уз посредничку улогу туроператера који су нудећи пакет-путовања учинили доступним и приступачним многе удаљеније дестинације. На развој туризма утицале су и чињенице попут тога да је у већини индустријских земаља рад сведен на седам до осам сати дневно, радна недеља скраћена на пет дана, повећан је број дана годишњег одмора и празника, скраћиван је радни, а продужаван животни век.

Све је то довело до појаве тзв. масовног туризма, под којим се уобичајено подразумева велико учешће унапред испланираних и унифицираних пакет-путовања у организацији туристичке агенције. За прихват туриста граде се велики хотели, па и цела туристичка насеља (комбинација хотела, апартмана, кампова). Осим мора и планина, све се више развија и здравствени туризам, бањски туризам, сеоски туризам, конгресни туризам, али и еко-туризам, спортско-рекреативни туризам, авантуристички туризам, посета удаљеним и

регулисан, већ је био дефинисан у складу са општим прописима који су се односили на привредна друштва. Прецизније регулисање правног статуса туристичких агенција у оквиру националних законодавстава везано је за шездесете године 20. века и одржавање Конференције УН за туризам и путовања 1963. године у Риму. У складу са препорукама усвојеним од стране учесника Конференције, упоредноправна законска регулатива је постепено мењана у правцу признавања правног статуса путничким агенцијама. О томе: Спасић, В., *нав. дело*, стр. 3-5.

³² О томе: Спасић, В., *нав. дело*, стр. 9-12; Cristea, А., *нав. чланак*, стр. 183.

неистраженим просторима и народима. Данас почињемо већ да говоримо и о тзв. свемирском туризму.

Масовни туризам је утицао на привредни развој у многим срединама које, осим природних благодети, и нису имале других развојних могућности, па је тако умногоме подигао стандард нудећи домицилном становништву запошљавање, развој домаће радности, приватни смештај и сл. Такође, масовни туризам је утицао и на развој туристичке (и уопште животне) инфраструктуре (путеви, водовод, канализација, телефонска мрежа; а данас говоримо о скијалиштима, купалиштима, отвореним и затвореним објектима спортске рекреације, туристичким информативним центрима, центрима за прихват туриста и посетилаца, одмориштима поред путева и др) и друге привредне и друштвене надградње (трговински центри, спортски терени, музеји и сл).

Развој информационог друштва и комуникационих технологија је довео до суштинских промена у начину обављања туристичке делатности, односно начина на који носиоци туристичких активности преносе информације, а све у циљу једноставнијег коришћења туристичких услуга.³³ Првобитно су потрошачи добијали информације о могућностима за одмор путем различитих видова оглашавања (штампани медији, радио и телевизија, организатора путовања, туристичких агенција, туристичких инфо центара), али су само у директном контакту са организатором путовања или туристичком агенцијом могли закључити уговор. Појавом компјутеризованих система резервације дошло је до информационе револуције. Готово све авио компаније, организатори путовања, туристичке агенције и угоститељи, почињу да послују преко компјутеризованих система резервација. Нови квалитативни искорак је учињен појавом интернета, путем кога је омогућено да све базе о локалним туристичким производима и услугама (смештај, туристичке атракције, догађаји, дешавања), буду доступне посетиоцима (свим заинтересованим лицима) на једном месту. На тај начин створени су услови да се од куће, без потребе директног одласка у пословне просторије организатора путовања или туристичке агенције, може доћи до свих потребних информација, уз могућност самосталног организовања путовања односно одмора. Даљим технолошким развојем, приступ интернету је омогућен не само посредством рачунара, већ и путем преносних уређаја (мобилни телефони, таблети и сл), чиме су потрошачи добили могућност да организују своје путовање „у ходу“, приступом одговарајућим интернет страницама или специјално дизајнираним (специјализованим) мобилним апликацијама.

2.2. Развој туризма у Србији. - Почетке туризма код нас треба тражити негде између оснивања *Основателног фондаторског друштва лековите киселе вруће воде* у Врњцима, јула 1868. године,³⁴ изградње железничке пруге Београд –

³³ О томе: Singh, L. K., *Trends in Travel and Tourism and Law*, ISHA Books, Delhi, 2008, стр. 13.

³⁴ Суштински допринос развоју туризма у Србији дао је кнез Милош Обреновић, када је давне 1837. године послао узорке воде са неколико бањских извора на анализу у Беч. То је био први корак ка успостављању бања не само као лечилишта већ и као популарних места за

Ниш 1884. године и средине деведесетих година XIX века, кад већ постаје уобичајена организација излета у околини Београда (шетним возом до Раковице, Кнежевца и Ресника; изнајмљеним бродом до Костолца, Градишта, Умке, Обреновца, Смедерева). До почетка првог светског рата развијају се и данас најпознатији облици туризма попут: организованих путовања на светске сајмове и изложбе (Париз 1900, Лондон 1907); одласци на море (у XIX веку најчешћа дестинација је Абација, данашња Опатија) и у бање; групних путовања у словенске државе. На прелазу из XIX у XX век први страни туристи пристижу у Београд, углавном на пропутовању за Оријент.³⁵

Према расположивим подацима, први туристички водич о Београду написан је 1896. године, а 1936. Београд је уз остала уже туристичка, климатска и бањска места, проглашен за туристичко место. Прва домаћа туристичка агенција Путник а.д., основана је 24. јуна 1923. године у Београду под покровитељством Министарства трговине и индустрије и саобраћаја,³⁶ а већ 1927. године је примљена у Удружење великих туристичких организација, са седиштем у Бечу, које је чинило двадесетак највећих туристичких организација у Европи. Отварањем првог Београдског сајма, у јесен 1937. године, нагло се развија манифестациони туризам, с обзиром да су редовни пролећни и јесењи сајмови бележили посету од 80.000 до 250.000 посетилаца у ондашњем Београду са приближно 300.000 становника. Током 30-их година прошлог века у Београду се организују прве међународне изложбе у организацији Удружења Цвијета Зузорић и Музеја кнеза Павла које привлаче велики број гостију и тако доприносе развоју тзв. културног туризма.

У периоду пре Првог светског рата донето је неколико прописа из области туризма: Правила о држању реда на минералним водама,³⁷ донета су 1888 године; 1914. у Србији се усваја Закон о бањама, минералним и топлим водама,³⁸

одмор и рекреацију. У XIX веку популарне бање биле су Врњачка, Аранђеловачка, Рибарска, Брестовачка, и Сокобања, а међу њима се издвојила Врњачка Бања. У прилог томе може се навести податак да је у периоду између два светска рата (1928. године) у Врњачкој Бањи забележено 675.400 ноћења, да би се пред Други светски рат тај број повећао на близу милион ноћења, колико су заједно остварили Београд, Дубровник и Блед, три најпосећенија места у Краљевини Југославији. Видети: Пенава, М. Б., Матушић, Ђ., *Развој смјештајних капацитета на Дубровачком подручју између два светска рата: полазиште за развој савременог туризма*, *Acta Turistica*, бр. 1/2012, стр. 62; Лазих, С., *Туризам у Београду између два светска рата*, Нови Сад, TIMS Acta, бр. 1/2015, стр. 46.

³⁵ Лазих, С., *нав. чланак*, стр. 38.

³⁶ Иако основан у Београду, прва билетарница је прорадила у Сарајеву 1. септембра, а у Београду и Загребу 1. октобра 1923. Видети: Лазих, С., *нав. чланак*, стр. 41.

³⁷ Републички завод за статистику, Два века развоја Србије, стр. 218. Доступно на: <http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2008/pdf/G20082002.pdf> (15.12.2015).

³⁸ Законом је било прописано да су све минералне и топле воде у државној својини. Њима рукује и управља Министар унутрашњих дела, преко Санитетског одељења. У случају да минерална вода постоји или буде пронађена на приватном имању, држава је имала право

а 1920. истоимени Правилник. У временском интервалу између два светска рата доноси се Уредба о унапређењу туризма и Правилник о проглашењу туристичких места из 1936. године са списком од 18 места Краљевине Југославије класификованих по бановинама у туристичка, климатска и бањска места.³⁹ У оквиру Трговинске коморе формира се Одсек за туризам 1931. године, а 1936. доноси се акт којим се утврђује туристичка политика.

Након Другог светског рата туристичко-угоститељска делатност била је најпре регулисана савезним прописима. Године 1965. донет је Основни закон о угоститељској делатности на коме су се заснивали остали прописи важни за делатност туристичко-угоститељских организација.⁴⁰ Доношењем уставних амандмана из 1971. године регулисање ове делатности је поверено републикама и покрајинама. У СР Србији је 1973. године донет Закон о угоститељској делатности,⁴¹ а годину дана касније и Закон о угоститељској делатности и

откупа дотичног и околних имања слободном погодбом или путем експропријације на терет средстава санитарног буџета. Држава је имала ексклузивно право на експлоатацију бањских и других извора, али је то право, под законом прописаним условима, могла уступити другим телима или лицима на одређено време. Законом је било дозвољено да се у ширем бањском рејону подижу објекти за становање сопственика и без одобрења Министарства унутрашњих дела. За становање бањских посетилаца могли су се користити само објекти саграђени по плановима које је одобрио Министар унутрашњих дела и грађевине и за које се на почетку бањске сезоне санитарско-полицијском комисијом утврди да су исправне за становање. Издавање зграда за становање у ужем или ширем бањском рејону које нису хигијенски исправне или које су намењене само за становање сопственика, било је санкционисано новчаном казном од 50 до 250 динара и затварањем зграде. У Закону су биле садржане и одредбе које се тичу заштите животне средине. Тако је у ужем бањском рејону била забрањена сеча шума и другог дрвећа, осим уз одобрење бањске управе, ради улепшавања саме бање. У ширем бањском рејону, и на простору од два километра од периферије ужег рејона, шума се могла сећи само по одобрењу Министра унутрашњих дела, а по саслушању Министра народне привреде. На целом том простору било је забрањено пуштати стоку, нарочито козе, да брсте и кваре гору. Свако ко би поступио супротно био би кажњен од стране полицијске власти дотичног среза у коме се бања налази са 10 до 100 динара у корист Санитетског фонда. Свака бања је у правном погледу била саставни део дотичне општине и имала је посебно уређење. Део тог уређења је чинила и стална бањска управа чија је главна дужност била: старање да се сви бањски послови врше на време; давање предлога за унапређење бање Министру унутрашњих дела; старање о реду у бањи за време бањских сезона; вршење свих послова у складу са одредбама Закона и Правилника. Напоследку, Законом је било таксативно наведено шта се спада у бањске приходе: приходи од државних добара (кафане, гостионице, зграде за становање итд); приходи од куртаксе; приходи по специјалним законима и одредбама као касапска и дућанска аренда и остали приходи по овом или било ком другом закону; приходи од наплате за употребу установа постројења која припадају држави (купатила, масажа итд); приходи од казни и других непредвиђених прихода.

³⁹ Лазић, С., *нав. чланак*, стр. 39.

⁴⁰ Сл. лист СФРЈ, бр. 8/1965, 10/1965, 15 и 30/68.

⁴¹ Сл. гласник СРС, бр. 49/1971, 24/1973 и 51/1977, 24/85 и 32/90.

угоститељским услугама које врше радни људи,⁴² који је био од посебног значаја за регулисање туристичко-угоститељске делатности која се обављала самосталним личним радом и средствима у својини грађана. Поред тога, донети су и бројни други законски⁴³ и подзаконски акти којима су регулисани различити аспекти туристичко-угоститељске делатности, укључујући различите уредбе, правилнике, одлуке, решења.

После неколико измена и допуна Закона о угоститељској делатности (Сл. гласник СРС", бр. 24/73, 51/77, 24/85 и 32/90), Закона о условима вршења услуга туристичког водича и туристичких пратилаца ("Службени гласник СРС", бр. 10/78, 45/84, 24/85 и 6/69) и Закона о кампирању ("Службени гласник СРС", бр. 20/69 и 24/85), одредбе поменутих закона су престале да важе усвајањем новог Закона о туризму из 1994. године (Сл. гласник, бр. 35/94, 38/94 и 48/99). Одредбама Закона о туризму из 1994. године створене су основне претпоставке за развој туризма кроз интегрално планирање, систем подстицаја развоја туризма, буџетски фонд за развој туризма и систем туристичких организација. Међутим, да би се подигла конкурентност и атрактивност туристичких производа, узимајући у обзир светска искуства, било је неопходно у потпуности развити развојне механизме. То је учињено доношењем Закона о туризму из 2005. године (Сл. гласник, бр. 45/05), којим је основана Агенција за развој туризма. Приликом његовог доношења поступило се по препорукама Светске трговинске организације (брисана је одредба из претходног закона да иностране туристичке агенције могу реализовати групна туристичка путовања у Републици Србији преко организатора путовања) и препорукама Канцеларије за придруживање ЕУ (да се решење о одређивању категорије угоститељских објекта усклади са праксом земаља ЕУ). Такође, прецизиран је круг лица која су ослобођена од плаћања боравишне таксе, проширен је круг делатности које се могу обављати и на делатности које су уобичајене у туристичком промету, а које су у функцији путовања. Агенција посредник је ослобођена обавезе да има руководиоца пословнице, извршено је прецизирање појединих законских одредби у циљу

⁴² Сл. гласник СРС, бр. 4/1974.

⁴³ Закон о туристичким водичима (Сл. гласник НРС бр. 32/1957, Сл. гласник СРС бр. 14/1964), Закон о давању средстава републичким корисницима одређених кредита који доприносе унапређењу иностраног туризма (Сл. гласник СРС бр. 43/1967), Закон о угоститељској делатности и угоститељским услугама које врше грађани (Сл. гласник, СРС бр. 31/1967), Закон о кампирању (Сл. гласник, бр. 20/1969 и 24/85), Закон о туристичким водичима (Сл. гласник СРС, бр. 8/1971), Закон о давању додатних камата на кредите за унапређење туризма (Сл. гласник СРС, бр. 51/1971, 26/1972, 44/1976), Закон о пензијско-инвалидском осигурању самосталних занатлија и самосталних угоститеља (Сл. гласник СРС, бр. 5/1977), Закон о повластицама за групна путовања деце и омладине у унутрашњем путничком саобраћају (Сл. гласник СРС, бр. 14/1977), Закон о условима вршења услуга туристичког водича и туристичких пратилаца (Службени гласник СРС, бр. 10/78, 45/84, 24/85 и 6/69).

обезбеђивања веће заштите корисника услуга, као и усаглашавање казних одредаба са материјалним одредбама закона.

Нови Закон о туризму (Службени гласник РС, бр. 36/09) донет је свега четири године након претходног. Као оправдање за овако брзу замену закона истицана је потреба прилагођавања домаћих закона правилима Светске трговинске организације и Европске уније. Одредбе Закона из 2009. године су се у једном делу наслањале на решења из претходног закона, и то у погледу подстицајних мера и промоције туризма, као и у погледу регулисања делатности у туризму. Са друге стране, Законом из 2009. године су уведене бројне новине. Тако је у области планирања туризма утврђена јасна хијерархија планских докумената (Стратегија развоја туризма Републике Србије, Стратегијски мастер план, Стратегијски маркетинг план, програм развоја туристичких производа, програм развоја туризма и програм промотивних активности). У погледу простора, овим законом су прописане категорије туристичког простора, места за одмор и туристичка места, као и приоритетне туристичке дестинације. Затим, Законом је повећан обим података који се евидентирају. Агенција за привредне регистре води Регистар туризма у којем се региструју туристичке агенције (оганизатори путовања и посредници) и евидентирају туристичка места, угоститељи, категорисани и некатегорисани угоститељски објекти, категорисани и некатегорисани објекти наутичког и ловног туризма, пружаоци услуга ловно-туристичке делатности, туристички водичи, локални туристички водичи, туристички пратиоци, привредни субјекти који пружају услуге изнајмљивања возила, лица која пружају услуге у домаћој радиности и лица која пружају услуге у сеоским туристичким домаћинствима. Можда и најбитнија новина овог Закона, односила се на услове за лиценцирање туристичких агенција. У поређењу са претходним Законом, којим је поред неопходних услова за добијање лиценце (доказ о регистрацији, најмање једно квалификовано лице као запослени, утврђени општи услови путовања, непостојање формалних сметњи као што је стечај, заштитна мера забране обављања делатности), било прописано и да агенција обезбеди полису осигурања за свако туристичко путовање или полису осигурања/обезбеђена средства/гаранцију банке у најнижем законом прописаном износу (чл. 59), Законом из 2009. године је поједностављен поступак осигурања увођењем полисе осигурања од одговорности из делатности као једини начин обезбеђења (чл. 53). Осим тога, одредбама Закона из 2009. године, прописано је да лиценца туристичких агенција важи три године, уместо пет година по претходном закону (упоредити чл. 58. ст. 3. ЗоТ из 2005 и чл. 51. ст. 2. ЗоТ из 2009).

Последњим изменама и допунама важећег закона прецизиране су и обавезе туристичких агенција посредника, прописана је обавеза обезбеђивања гаранције путовања за свако уговорено путовање, усклађене су одредбе закона које су се односиле на приговор путника са Законом о заштити потрошача, усклађене су одредбе о прекршајима са новим Законом о прекршајима, па се за одређене неправилности прописују казне у фиксном износу, како би за њих могао да се

изда прекршајни налог, који омогућује ефикаснију наплату казни уз мање трошкова и за државу и за прекршиоца. Како би се лакше изборила са сивом економијом у туризму, држава је одлучила да да већа овлашћења туристичким инспекторима који ће убудуће моћи да пишу прекршајне пријаве, док се део надлежности инспекција са републичког сели на локални ниво, тако да ће општине бити те које ће контролисати туристичке субјекте на својој територији.

3. Извори туристичког права

3.1. Устав Републике Србије.⁴⁴ – Према одредбама Устава, аутономне покрајине и општине имају надлежност, између осталог, и у области туризма. Наиме, на основу овлашћења из Устава, аутономне покрајине, у складу са законом, уређују питања од покрајинског значаја и у области пољопривреде, водопривреде, шумарства, лова, риболова, туризма, угоститељства, бања и леčiliшта, заштите животне средине, индустрије и занатства, друмског, речног и железничког саобраћаја и уређивања путева, приређивања сајмова и других привредних манифестација (чл. 183. ст. 2. тач. 2). Општине се такође, преко својих органа, у складу са законом, старају о развоју и унапређењу туризма, занатства, угоститељства и трговине, заштити животне средине, културних добара од значаја за општину и обављању других послова у складу са законом (чл. 190. ст. 1. тач. 5. и б).

За туристичку делатност су од значаја и уставне одредбе о надлежности Републике Србије којима се обезбеђује: остваривање и заштита слобода⁴⁵ и права грађана;⁴⁶ одговорност и санкције за повреду слобода и права грађана утврђених Уставом и за повреду закона, других прописа и општих аката; систем преласка границе и контроле промета роба, услуга и путничког саобраћаја преко границе, положај странаца и страних правних лица;⁴⁷ правни положај привредних субјеката; систем обављања појединих привредних и

⁴⁴ Сл. гласник РС, бр. 98/2006.

⁴⁵ Као једно од основних људских права загарантованих Уставом је и право на слободу кретања. Тим правом се сваком појединцу јемчи право да се слободно креће и настањује у Републици Србији, да је напусти и да се у њу врати. Странац може бити протеран само на основу одлуке надлежног органа, у законом предвиђеном поступку и ако му је обезбеђено право жалбе и то само тамо где му не прети прогон због његове расе, пола, вере, националне припадности, држављанства, припадности одређеној друштвеној групи, политичког мишљења или где му не прети озбиљно кршење права зајемчених овим уставом (чл. 39).

⁴⁶ Једно од основних уставних начела је заштита држављана и Срба у иностранству. То начело се остварује двојачко, и то кроз: 1) обавезу Републике Србије да штити права и интересе својих држављана у иностранству и 2) развијање и унапређивање односа Срба који живе у иностранству са матичном државом (чл. 13).

⁴⁷ Странци, у складу са међународним уговорима, имају у Републици Србији сва права зајемчена Уставом и законом, изузев права која по Уставу и закону имају само држављани Републике Србије (чл. 17).

других делатности; својинске и облигационе односе и заштиту свих облика својине; одрживи развој, систем заштите и унапређења животне средине; развој Републике Србије, политику и мере за подстицање равномерног развоја појединих делова Републике Србије, укључујући и развој недовољно развијених подручја; организацију и коришћење простора; режим и безбедност у свим врстама саобраћаја (чл. 97. ст. 1. тач. 2, 5 - 7, 9, 12, 13).

3.2. Закони. – Законска регулатива која је од значаја за функционисање туристичке привреде дели се на ону којом се уређују статусна питања и ону којом се уређују односи у које ступају туристички субјекти. У прву групу закона спадају Закон о туризму,⁴⁸ Закон о бањама,⁴⁹ Закон о јавним скијалиштима,⁵⁰ Закон о заштити животне средине,⁵¹ Закон о националним парковима,⁵² Закон о културним добрима,⁵³ а у другу групу се убрајају пре свега Закон о облигационим односима⁵⁴ и Закон о заштити потрошача.⁵⁵ Од осталих закона, који су од посредног значаја за обављање туристичке делатности, могу се издвојити Закон о привредним друштвима,⁵⁶ Закон о оглашавању⁵⁷ и др.

Законом о туризму уређују се услови и начин планирања и развоја туризма; туристичке организације за промоцију туризма; туристичке агенције; угоститељска делатност; наутичка делатност; ловнотуристичка делатност; услуге у туризму; такса, накнада и пенали у туризму; регистар туризма; друга питања од значаја за развој и унапређење туризма. Овим законом уређују се, такође, и поједина питања у вези са уговорима о туристичким услугама и то уговором о организовању путовања (обавезе и права организатора путовања и путника), посредничким уговором о путовању и уговором о угоститељским услугама. Међутим, Закон о туризму је тзв. статусни закон, тако да одредбе о уговорима о туристичким услугама не треба схватити као уговорне обавезе агенције према клијенту, већ као обавезу испуњавања прописаних услова у обављању делатности. У погледу заштите клијената најбитнија разлика која произлази између Закона о облигационим односима и Закона о туризму је у одговорности. За повреду уговорних обавеза агенција одговара по правилима облигационог права у поступку који покреће клијент (захтевом агенцији или

⁴⁸ Сл. гласник РС, бр. 36/09, 88/10, 99/11 – др. закон, 93/12 и 84/15.

⁴⁹ Сл. гласник РС, бр. 80/92 и 67/93 – др. закон.

⁵⁰ Сл. гласник РС, бр. 46/2006.

⁵¹ Сл. гласник РС, бр. 135/04, 36/09, 36/09 – др. закон, 72/09 – др. закон и 43/11 – одлука УС.

⁵² Сл. гласник РС, бр. 39/93, 44/93 – исправка, 53/93, 67/93, 48/94, 101/05 – др. закон и 36/09 – др. закон.

⁵³ Сл. гласник РС, бр. 71/94, 52/11 – др. закон и 99/11 – др. закон.

⁵⁴ 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.

⁵⁵ Сл. гласник РС, бр. 62/14.

⁵⁶ Сл. гласник РС, бр. 36/11, 99/11, 83/14 – др. закон и 5/2015).

⁵⁷ Сл. гласник РС, бр. 79/05 и 83/2014 – др. закон.

даваоцу услуге којем је агенција поверила пружање услуга, а ако не успе мирним путем решити спор, покретањем поступка за накнаду штете пред судом). Сврха те одговорности је накнадити клијенту штету учињену повредом уговора. За разлику од тога, код повреде обавеза прописаних Законом о туризму агенција одговара прекршајно.

Законом о облигационим односима регулисани су уговор о организовању путовања (чл. 859-879), посреднички уговор о путовању (чл. 880-884) и уговор о ангажовању угоститељских капацитета (уговор о алотману, чл. 885-896).

Законом о заштити потрошача уређује се заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг).

3.3. Подзаконски акти. – Сва питања се не могу уредити законима. Зато се као извор туристичког права појављује низ подзаконских прописа, које на основу одговарајућег закона доноси Влада, односно надлежно министарство. Ту спадају, примера ради, уредбе (Уредба о условима које мора да испуњава здравствена установа за пружање угоститељских услуга трећим лицима,⁵⁸ Уредба о највишем и најнижем износу боравишне таксе,⁵⁹ Уредба о условима и начину доделе и коришћења кредитних средстава за подстицање квалитета туристичке понуде⁶⁰), правилници (Правилник о врсти и условима гаранције путовања, начину активирања и другим условима које мора да испуни организатор путовања у зависности од врсте организованог путовања,⁶¹ Правилник о стручном испиту за туристичког водича и туристичког пратиоца,⁶² Правилник о облику и садржини легитимације и ознаке туристичког водича, туристичког пратиоца и туристичког аниматора,⁶³ Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај,⁶⁴ Правилник о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање ловнотуристичких објеката и стандардима, условима и начину пружања и коришћења услуга ловног туризма,⁶⁵ Правилник о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање наугичких објеката и стандардима за категоризацију марина,⁶⁶ Правилник о садржини захтева за издавање лиценце и условима и начину издавања свечане форме лиценце за организовање и реализовање туристичких путовања у земљи и иностранству,⁶⁷ Правилник о облику, садржини и начину вођења евиденције

⁵⁸ Сл. гласник РС, бр. 18/12 и 54/13.

⁵⁹ Сл. гласник РС, бр. 44/13 и 132/14.

⁶⁰ Сл. гласник РС, бр. 22/13, 68/13 и 30/15.

⁶¹ Сл. гласник РС, бр. 50/12 и 44/13.

⁶² Сл. гласник РС, бр. 102/15.

⁶³ Сл. гласник РС, бр. 40/10.

⁶⁴ Сл. гласник РС, бр. 41/10, 103/10 и 99/12.

⁶⁵ Сл. гласник РС, бр. 56/11.

⁶⁶ Сл. гласник РС, бр. 56/11.

⁶⁷ Сл. гласник РС, бр. 55/12.

гостију у сеоском туристичком домаћинству⁶⁸), одлуке (Одлука о проглашењу Туристичког простора "Тврђава Голубачки град",⁶⁹ Одлука о проглашењу Туристичког простора "Лепенски Вир",⁷⁰ Одлука о оснивању Националне туристичке корпорације,⁷¹ Одлука о проглашењу туристичког простора "Палић"⁷²).

3.4. Аутономни правни извори. – Аутономно право обухвата правила која не потичу од законодавца.⁷³ У ту групу правила спадају општи услови пословања (доносе их туристички субјекти и њихова удружења), уз помоћ којих се унапред, за неодређени број ситуација, регулишу права и обавезе уговорних страна.⁷⁴ Они могу да се примењују само ако је уговорено да ће представљати саставни део уговора. Ако је тако уговорено и ако су они објављени и доступни заинтересованим лицима, они производе дејство само у односима између уговорних страна, што значи да је њихова правна снага врло ограничена. Осим услова пословања, за регулисање питања у области туризма од значаја су и Посебне узансе у туризму,⁷⁵ које је утврдила и донела Привредна комора Србије. Посебним узансама у туризму уређују се пословни обичаји који настају из уговора о пружању туристичких и угоститељских услуга (чл. 1. ст. 1. Посебних узанси). Предмет ових узанси су уговор о угоститељским услугама (уговор о услугама смештаја, пансиона или полупансиона) између угоститеља и индивидуалног госта, агенцијски уговор о угоститељским услугама, уговор о алотману, уговор о услуживању хране и точењу пића. Посебне узансе се примењују само ако су их странке уговориле или ако из околности произилази да су хтеле њихову примену (чл. 1. ст. 2). У теорији се узима да се Посебне узансе увек примењују ако се уговори закључују између хотелијера и туристичке агенције, односно између привредника, професионалаца.

На међународном плану, међу аутономне изворе права сврставају се међународне конвенције унилатералног и мултилатералног карактера.

⁶⁸ Сл. гласник РС, бр. 96/09.

⁶⁹ Сл. гласник РС, бр. 41/11.

⁷⁰ Сл. гласник РС, бр. 41/11.

⁷¹ Сл. гласник РС, бр. 50/09.

⁷² Сл. гласник РС, бр. 37/12.

⁷³ Тирић, А., *Привредни значај и правно регулисање туризма*, Зборник Правног факултета у Нишу, бр. 22/1982, стр. 393-394.

⁷⁴ Организатор може програмом или посебним условима путовања предвидети другачије одредбе у односу на ОУП, због посебних услова и правила непосредних пружаоца услуга, као и за путовања са посебним садржајима (поводом одржавања спортских, конгресних и сличних манифестација и посебним видовима туризма – ђачки, лов и риболов, екстремни спортови, крстарења, авантуристичка и тзв. далека путовања, и друго) - видети чл. 17. ОУП Sabra Comrapu Београд или чл. 17. YUTA Стандарда за ОУП

⁷⁵ Сл. гласник РС, бр. 33/01 од 13.6.2001. године.

Међусобни односи хотела и путничке (туристичке) агенције су регулисани тзв. Хотелском конвенцијом из 1979. године, која је закључена између Међународног савеза хотелијера (АИИ), и Светске федерације удружења путничких агенција (FUAAV, раније FIAV). Иако Хотелска конвенција није међудржавни правни акт, опште је прихваћена од стране туристичких агенција и хотела. Тим правним документом је сакупљена и систематизована међународна пословна пракса, посредством које су створени посебни обичаји и узансе у међународном туристичком промету. Ова правила служе као допунска, после законских прописа и уговора, која признају и примењују судови, а у неким земљама закони изричито упућују на примену Конвенције.

За регулисање уговорних односа између путника (туристе) и туристичке агенције од значаја је Конвенција о уговору о путовању, која је потписана на Међународној дипломатској конференцији у Бриселу 1970. године (ступила на снагу 1976. године). Међународном конвенцијом о уговору о путовању, која се односи на све организаторе и посреднике путовања који обављају туристичку делатност као главно или споредно занимање било да се тиме баве професионално или не (првенствено на туристичке, односно путничке агенције), понуђен је јединствени правни концепт именованог уговора - уговор о путовању, који је јединствени назив за два уговора: уговор о организованом путовању и посреднички уговор о путовању. Том Конвенцијом су унификоване норме у области уговора о путовању које су многе земље унеле у своје национално законодавство, као што је случај и са нашим Законом о облигационим односима.

Хотелски кућни ред уређен је Међународним хотелским правилником, који је усвојен од стране Савета међународног хотелског удружења 1981. године у Катманду (Непал). Ако се уговор позива на ова правила, а била су позната госту или су могла бити позната у моменту закључења уговора, она имају првенство над диспозитивним одредбама закона и објавама изложеним у собама, које је гост упознао после закључења уговора. Одредбе Међународног хотелског правилника не могу се, међутим, примењивати аутономно и непосредно јер Међународно хотелско удружење није орган овлашћен за утврђивање пословних обичаја. Међународни хотелски правилник регулише питања која се односе на приступ госта хотелу, његова права и обавезе, резервацију услуга смештаја и пансиона, престанка уговора, одговорности хотелијера према имовини госта, плаћању хотелског рачуна, права хотела да задржи ствари госта ако није платио рачун, и др.⁷⁶

Значајан аутономни извор на међународном плану представљају и Међународна правила професионалне деонтологије; Кодекс пословања *IH&RA* - *UFTAA* из 1999. године (*Code of Practice IH&RA - UFTAA 1999*),⁷⁷ као и

⁷⁶ Сушић, С., *Туристичко право*, Београд, 1986, стр. 49.

⁷⁷ Кодекс *IH&RA* (асоцијација хотелијера) – *UFTAA* (асоцијација туристичких агенција) у уводним одредбама даје три битне одреднице његове примене: 1) Кодекс се

Кодекс понашања *ECTAA-HOTREC* из 1996. године – (*Code of Conduct ECTAA-HOTREC 1996*).⁷⁸

3.5. Правни извори ЕУ. – У оквиру ЕУ донети су бројни прописи који су директно или индиректно везани за туризам. Међу прописима који се директно односе на туризам издвајају се Директива ЕУ 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима,⁷⁹ којом је замењена Директива ЕУ 90/314 о путовањима, одморима и кружним путовањима у пакет аранжманима, као и Директива ЕУ 2008/122 о заштити потрошача у односу на одређене аспекте који се односе на тајм-шеринг, дугорочне производе за одмор, препродају и размену.⁸⁰

примењује искључиво на уговоре међународне природе, код којих хотелијер и агенција имају седиште у различитим државама, 2) потписнице Кодекса препоручују својим националним асоцијацијама примену одредаба Кодекса код доношења националних конвенција или кодекса и 3) Кодекс се примењује у три случаја: а) кад није закључен уговор између хотелијера и агенције, б) на закључене уговоре код којих није укључена провизија и ц) у мировном, судском и арбитражном спору хотелијера и агенција.

⁷⁸ Кодекс се примењује између субјеката (туристичких агенција и хотелијера, односно угоститеља) са седиштем у различитим државама Европске уније, уз препоруку његове примене и у унутрашњим правима држава чланица. Више: Радоловић, О., *Агенцијски уговор о хотелским услугама: уговорна одговорност угоститеља у хрватској, европској и међународној пословној пракси*, Правни вјесник, бр. 2/2010, Осигек, стр. 8.

⁷⁹ Сл. лист ЕУ, бр. 326 од 11. децембра 2015. године.

⁸⁰ Сл. лист ЕУ, бр. 33 од 3. фебруара 2009. године.

ДЕО ПРВИ

СТАТУСНО ТУРИСТИЧКО ПРАВО

ГЛАВА I

ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И СТАНДАРДИ У ТУРИЗМУ

1. Термини и појмови који се користе у туристичком промету

Како би се отклониле недоумице у погледу значења бројних термина који се користе у туристичком промету, а од значаја су за регулисање статусних питања, у ЗОТ (чл. 3. ст. 1) је прецизирано значење следећих термина и израза:⁸¹

- *излет* јесте унапред припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз и друге туристичке услуге) у трајању краћем од 24 сата, која не укључује ноћење, а које туристичка агенција нуди на продају и продаје по јединственој цени (тач. 1);

- *место за одмор* (ризорт) јесте део туристичког простора, туристичког места или насељеног места које представља интегрисану и функционалну целину објеката и других садржаја за смештај и боравак туриста без сталних становника, са изграђеним објектима туристичке инфраструктуре и туристичке супраструктуре (тач. 3);

- *пловни објекат наутичког туризма* јесте објекат са техничким карактеристикама предвиђеним за наутичко-туристичке активности (тач. 5);

- *пратећа делатност* јесу делатност саобраћајна, делатност трговине, пољопривредна делатност, занатство и комуналне делатности (тач. 6);

- *прихватни објекат наутичког туризма* јесте објекат који је инсталисан на обали и води, а служи за прихват, снабдевање, чување, одржавање и поправку пловних објеката који се користе у туристичке сврхе као и за пружање услуга наутичарима (тач. 7);

- *Регистратор туризма* јесте лице које води Регистар туризма у складу са овим законом и другим прописима (тач. 9);

- *смештајна јединица* јесте скуп опремљених просторија унутар угоститељског објекта за смештај која се ставља на располагање кориснику (тач. 10);

- *стратегијски мастер план* јесте комплексан, истраживачки и свеобухватан плански документ којим се на основу Стратегије развоја туризма Републике Србије утврђују циљеви, програми и планови раста и развоја туризма, инвестиције у туризму, планови маркетинга и конкурентности, као и мере за њихово спровођење, за одређену туристичку дестинацију (тач. 11);

⁸¹ На овом месту неће бити речи о оним појмовима (ловнотуристичка делатност, наутичка делатност, представник на туристичкој дестинацији, регистар туризма, туристичка агенција, туристичка делатност, туристички аниматор, туристички водич, туристички пратилац, туристички простор, туристичко путовање, угоститељ и угоститељска делатност, стандарди) који ће бити предмет посебне правне анализе у оквиру наредног излагања.

- *делатност туристичке агенције* јесте организовање, понуда, продаја и реализовање туристичких путовања, излета и пружање других услуга уобичајених у туристичком промету (тач. 12а);

- *туристичка атракција* јесте нарочито привлачно обележје туристичке дестинације, природног или друштвеног карактера у оквиру туристичког простора (тач. 13);

- *туристичка група* јесте организована група од 15 до 75 туриста којој туристичка агенција организатор путовања по унапред утврђеном програму пружа туристичку услугу (тач. 14);

- *туристичка дестинација* јесте одредиште туристичког путовања које својом опремљеношћу омогућава прихват и боравак туриста (тач. 15);

- *туристички кластер* је секторска или географска концентрација, међусобно повезаних привредних субјеката, других правних лица или физичких лица, ради повезивања заједничких потреба и јачања конкурентности (тач. 15в);

- *туристичка инфраструктура* јесу објекти за информисање, предах, снабдевање, рекреацију, едукацију и забаву туриста, и то: скијалишта, купалишта и плаже, тематски и забавни паркови, туристички информативни центри, центри за прихват туриста и посетилаца, одморишта поред путева, објекти наутичког туризма, терени за голф, тенис терени, отворени и затворени објекти спортске рекреације, мале вештачке акумулације са купалиштем, базени за купање, велнес објекти, забавно рекреативне стазе и путеви (трим стазе, стазе здравља, видиковци, панорамски путеви, бициклистичке стазе, пешачке стазе, стазе за моторне санке и слично), уређене обале река и језера, објекти за посматрање природних реткости, објекти за предах и краће задржавање туриста, објекти за авантуристичке активности и друго (тач. 16);

- *туристичка локација* јесте ужа, саобраћајно повезана и инфраструктурно опремљена просторно-технолошка целина, која садржи једну или више туристичких атракција (тач. 17);

- *туристичка супраструктура* јесу угоститељски објекти као и галерије, изложбени, конгресни и забавни објекти који су у непосредној вези са угоститељским објектима и објектима спортско рекреативног садржаја или са њима чине јединствену целину (тач. 18);

- *туристички производ* јесте скуп међузависних елемената који се у пракси организује као посебан вредносни ланац који чине материјални производи и услуге, природне вредности и културна добра, туристичке атракције, туристичка супраструктура и туристичка инфраструктура (тач. 22);

- *туристичко место* јесте организациона и функционална целина са формираном туристичком понудом, природним вредностима, културним добрима и другим знаменитостима значајним за туризам, комуналном, саобраћајном и туристичком инфраструктуром, као и објектима и другим садржајима за смештај и боравак туриста (тач. 24);

- *угоститељски објекат* јесте функционално повезан, посебно уређен и опремљен простор који испуњава прописане минималне техничке и санитарно-

хигијенске услове за пружање угоститељских услуга, односно за обављање угоститељске делатности (тач. 28);

- *сеоско туристичко домаћинство* је објекат или група објеката у којем се пружају услуге смештаја, исхране и пића који се налази у руралном (сеоском) окружењу са елементима локалног обележја и наслеђа (тач. 30);

- *угоститељски објекат у домаћој радности* је објекат у којем се пружају услуге смештаја, исхране и пића или само услуге смештаја у смештајним јединицима врсте: кућа, апартман и соба (тач. 31).

Поред наведених израза, последњим изменама и допунама важећег ЗОТ, уведени су и неки нови, као што су: *представник на туристичкој дестинацији*⁸², *дестинацијска менаџмент организација (DMO)*, *дестинацијска менаџмент компанија (DMC)*, *професионални организатор конгреса (PCO)*, *туристичка сигнализација*.

Дестинацијска менаџмент организација (DMO) је привредно друштво или друго правно лице основано ради управљања туристичком дестинацијом (планирање, организовање, маркетинг контрола и вођење), чији оснивачи могу да буду из јавног, цивилног и приватног сектора (чл. 3. ст. 1. тац. 15а).

Дестинацијска менаџмент компанија (DMC) је привредно друштво или друго правно лице, специјализовано за одређену дестинацију, односно регију, са адекватним познавањем туристичких ресурса, кадровски оспособљена да креира, организује и реализује туристичке програме и путовања, да посредује у пружању услуге боравка, смештаја, забаве, излета, услуга водича, трансфера и др., повезујући се са свима који пружају услуге на тој дестинацији, а све ради пружања професионалних, високо квалитетних туристичких услуга (чл. 3. ст. 1. тац. 15б).

Професионални организатор конгреса (PCO) је привредно друштво или друго правно лице, специјализовано за организацију конгреса (конференције, састанка и сл.) и управљање пословним догађањима (чл. 3. ст. 1. тац. 15г).

Под *туристичком сигнализацијом* се подразумевају одговарајући симболи и знаци, као и симболи и знаци туристичке саобраћајне сигнализације, којим се обележава туристичка атракција и садржај туристичке понуде (чл. 3. ст. 1. тац. 25а).

У вези са овако одређеним појмовима, може се истаћи неколико недостатака, термилошке и суштинске природе. Прво, термини *дестинацијска менаџмент организација (DMO)* и *дестинацијска менаџмент компанија (DMC)*, воде порекло из енглеског језика, па их је потребно прилагодити духу нашег (правничког) језика. Стога је уместо постојећих потребно усвојити друге термине – организација за управљање туристичким одредиштем (простором) и компанија за управљање туристичким одредиштем (простором) - који не само да би били језички утемељени, већ и јаснији свим учесницима туристичког промета. Друго, скраћенице које се користе за одређење термина *дестинацијска менаџмент организација (DMO)*, *дестинацијска менаџмент компанија (DMC)* и *професионални организатор конгреса (PCO)*, не могу никако произилазити из

⁸² О овом појму ће бити посебно речи у оквиру наредног излагања.

домаћих термина, већ из енглеских термина: **Destination Management Organization**, **Destination Management Company**, **Professional Congress Organizer**. С тим у вези, потребно је усвојити скраћенице које би одговарале одговарајућим домаћим терминима. Треће, недостатак суштинске природе тиче се појмовног одређења термина *дестинацијска менаџмент компанија (DMC)*. Наиме, законодавац приликом овлашћења које дестинацијска менаџмент компанија има, *exempli causa* наводи да се она може појавити као посредник „у пружању услуга боравка, смештаја, забаве, излета, услуга водича, трансфера и др.“ Коришћењем скраћенице „и др“, оставља се простор за многа произвољна тумачења, па би било боље предвидети да дестинацијска менаџмент компанија може да посредује у пружању услуге боравка, смештаја, забаве, излета, услуга водича, трансфера и *другим са туризмом повезаним услугама*. Четврто, наводи се да дестинацијска менаџмент компанија све послове у оквиру своје делатности обавља ради пружања „професионалних, високо квалитетних услуга“, што представља *contradictio in adiecto*, јер се подразумева да се професионална делатност обавља у складу са усвојеним стандардима квалитета услуга и пажње у обављању делатности.

2. Стандарди за пружање услуга у туризму

Уређење односа у области туризма заснива се на начелима: интегралног развоја туризма и пратећих делатности, као чинилаца укупног привредног и друштвеног развоја, којим се у складу са законом обезбеђује спровођење међусобно усаглашених планова и програма; одрживог развоја туризма као усклађеног система техничко-технолошких, економских и друштвених активности, који се заснива на економском развоју, очувању природних и културних добара, очувању и развоју локалне заједнице; повећања ефикасности и одговорности у области коришћења, управљања, заштите и унапређења туристичког простора; заштите националне економије, корисника туристичког производа и туристичких професија; партнерског односа приватног и јавног сектора и цивилног друштва код планирања, обликовања и пласмана туристичког производа на тржишту; обезбеђивања јединствене, јавне и електронске евиденције регистрованих и евидентираних података из области туризма; садржаним у Етичком кодексу у туризму Светске туристичке организације Уједињених нација; планирања и остваривања политике развоја туризма у складу са Стратегијом развоја туризма (чл. 2. ЗОТ). Једно од тих начела је и начело обезбеђивања јединствених стандарда за пружање услуга у туризму.

Под стандардима се подразумевају услови и мерила у погледу уређења и опремљености објекта, квалитета пружања услуга и претежног садржаја услуга и одржавања објекта (чл. 2. ст. 1. тач. 29. ЗОТ). У нашем праву, испуњеност одговарајућих стандарда ради разврставања у одређене категорије захтева се кад су у питању угоститељски објекти за смештај, ловачке виле и марине.

2.1. Стандарди за категоризацију угоститељских објеката за смештај –

Правилником о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај, прописани су општи стандарди за категоризацију угоститељског објекта за смештај врсте хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство и то: стандарди за поједине врсте објеката, посебни стандарди, категорије као и начин стицања и промене категорије угоститељског објекта (чл. 1). Стандарди за категоризацију угоститељског објекта садрже обавезне елементе означене знаком "М" и изборне елементе утврђене за одређену категорију објекта на основу којих се одређује број додатних бодова. Уколико објекат задовољава стандарде у погледу обавезних елемената и ако му по основу изборних елемената припада одговарајући број додатних бодова, он се разврстава у једну од пет категорија.⁸³

Категорија угоститељског објекта означава се таблом петоугаоног облика са заобљеним угловима која садржи у горњем делу уцртане шестокраке звезде, чији број означава категорију објекта,⁸⁴ а у доњем делу исписан назив врсте објекта. Ознака категорије (издаје је надлежно министарство, односно локална самоуправа, када се ради о кућама, собама или сеоском домаћинству) поставља се са спољне стране на главном улазу у објекат, осим у случају када се објекат налази у згради под заштитом као културно добро, где се ознака може поставити унутар главног улаза у објекат.

⁸³ Поједине врсте угоститељских објеката могу се разврстати у одређену категорију ако имају потребан број смештајних јединица. Тако, хотел мора да има најмање 10 смештајних јединица, гарни хотел, апарт хотел и мотел најмање по 7 смештајних јединица, туристичко насеље најмање 25 смештајних јединица, камп најмање 15 камп јединица, пансион и депанданс најмање по 5 смештајних јединица. Видети: чл. 3-7. и чл. 11. Правилника о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај.

⁸⁴ Када се ради о хотелу, уколико је на табли уцртано пет звездица, то значи да он испуњава стандарде у погледу бројних обавезних елемената, где спадају: хортикултурно уређење и ексклузивни спољни изглед; паркинг и гараже (да постоји: услужна служба паркирања са обезбеђеним чувањем возила, наткривен приступ за возила испред главног улаза за госте); наткривен главни улаз, одвојен од улаза за робу и особље; пријемни хол са гарнитуром за седење, просторијом за одлагање пртљага; рецепција, која ради 24 сата, са особљем које говори више језика, а гости имају на располагању факс и фотокопир (скенер); лифт; ресторан сала, где се оброци услужују три сата, са *room service* понудом и понудом пића у трајању од 16 сати; смештајне јединице, које морају да имају 18 квадрата, ако се ради о једнокреветним собама. Осим обавезних елемената, Када се ради о изборним елементима, да би хотел имао пет звездица потребно је да има минимум 110 бодова по основу изборних елемената, међу које, између осталог, спадају: погодности за особе са умањеним телесним способностима; пратећи садржаји (интернет, апарат за чишћење обуће, услуга шивења, хемијског чишћења, превоза, плажа или парк за госте хотела, могућност смештаја за кућне љубимце, козметички и фризерски салон, соларијум, масажа, базен за пливање, ђакузи, просторија за игру деце, лекарске услуге, библиотека); чувања вредности итд. Иначе, у зависности од услуга које пружа, хотел се може разврстати и по посебним стандардима у хотеле специјализоване као: пословни хотел, конгресни хотел, породични хотел, спортски хотел и *spa-wellness* хотел.

2.2. Стандарди за категоризацију ловачке виле. – Правилником о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање ловнотуристичких објеката и стандардима, условима и начину пружања и коришћења услуга ловног туризма прописују се минимални технички услови за изградњу, уређење и опремање ловнотуристичких објеката, као и стандарди, услови и начин пружања и коришћења услуга ловног туризма (чл. 1). Зависно од услуга које се у објекту пружају, објекат ловног туризма може да буде:

1. ловачка колиба (објекат намењен краћем задржавању гостију, а мора да има простор за смештај гостију и тоалет са WC кабином и умиваоником);

2. ловачка кућа (мора да има собе, купатила, простор за одлагање постељине и пешкира, просторију за боравак гостију, орман за одлагање оружја, као и кухињски простор, трпезарију и точионицу пића, ако се пружају услуге исхране и точења пића);

3. ловачка вила (мора да има смештајне јединице, купатило, простор за боравак гостију, кухињски простор, просторију за услуживање, точионицу пића, простор за прање и одлагање обуће, ормане за одлагање оружја).

Објекат ловног туризма за смештај - ловачка вила мора да испуњава услове у складу са стандардима за пружање и коришћење услуга за објекат ловног туризма - ловачке виле, утврђених у Прилогу 1 Правилника.⁸⁵ За потребе категоризације, ловачка вила мора да има најмање 5 смештајних јединица (чл. 38. ст. 2), било да се ради о собама или апартманима (чл. 39). Соба је смештајна јединица која се састоји од спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатила, а апартман може да буде: 1) апартман типа *studio* који се састоји од једне просторије за дневни боравак, спавање и припремање хране и ручавање и купатила; 2) апартман без кухиње који се састоји од просторије за дневни боравак, једне или више просторија за спавање и купатила; 3) апартман са кухињом који се састоји од просторије за дневни боравак, једне или више просторија за спавање (спаваћа соба), просторије или дела просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатила (чл. 40).

Пружалац ловнотуристичких услуга дужан је да пре отпочињања обављања ловнотуристичке делатности у објекту ловног туризма - ловачка вила прибави акт којим се тај објекат разврстава у одговарајућу категорију. Захтев за разврставање објекта ловног туризма у категорију подноси пружалац ловнотуристичких услуга министарству. Разврставање објекта ловног туризма у

⁸⁵ Категорија ловачке виле означава се одговарајућим бројем ловачких рогова. Ако је вила означена са четири ловачка рога, то значи да задовољава стандарде у погледу бројних обавезних елемената (намештај вишег квалитета, постоји прилаз до виле и паркинг, улаз за госте наткривен, особље говори два страна језика, ношење пртљага гостију, постојање просторије за састанке, једнокреветна смештајна јединица има 16 квадрата, а двокреветна 20 квадрата, просторија за одлагање оружја), као и да има минимум 40 бодова по основу изборних елемената (климатизација заједничких просторија, место за роштил ван објекта, терени за обуку паса, полигон за гађање глинених голубова, изнајмљивање опреме и паса, собе опремљене намештајем из мањих серија високог квалитета).

категорију врши се решењем које доноси министар и важи три године од дана достављања решења подносиоцу захтева. То решење је коначно и доставља се ради евидентирања у Регистар туризма (чл. 89. ЗОТ).

2.3. Стандарди за категоризацију марина. - Правилником о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање наутичких објеката и стандардима за категоризацију марина прописују се минимални технички услови за уређење и опремање наутичких објеката, као и стандарди за категоризацију марина (чл. 1).

Прихватни објекат наутичког туризма врсте марина (у даљем тексту: марина) разврстава се у категорије према стандардима у погледу уређења, опреме и услуга које тај објекат мора да испуњава (обавезни елементи) и других услова којима располаже и мора да има најмањи број бодова прописаних за одређену категорију објекта. Објекат који не испуњава минималне услове прописане правилником за најнижу категорију не може да послује под називом марина (чл. 33).

Под Марином се подразумева специјализован прихватни објекат наутичког туризма, минималног капацитета 50 везова, на уређеном делу акваторије и на изграђеној и уређеној обали или делу обале који у пословном, грађевинском, технолошком и функционалном погледу чини целину (чл. 34. ст. 1). Марина располаже просторима, просторијама, објектима и садржајима који су уређени и опремљени за пружање наутичких услуга, као и других услуга уобичајених у овој врсти прихватног објекта наутичког туризма (чл. 34. ст. 2). С тим у вези, марина мора да одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за категорију која јој је одређена (чл. 34. ст. 3).

Марина се разврстава у категорије (постоје четири категорије; означавају се одговарајућим бројем сидара) у складу са стандардима за разврставање марина у категорије (Прилог 1 Правилника), који се састоје од обавезних елемената означених знаком "М" и изборних елемената утврђених за одређену категорију на основу којих се одређује број додатних бодова.⁸⁶

⁸⁶ Марина – категорија 4 сидра испуњава обавезне елементе (уређени прилазни путеви, ограда око копненог дела марине, минимална ширина дока 2,4 метра, ширина веза већа од ширине пловила, најмање два веза за прихват пловила дужих од 15 метара, помоћни вез за ујрцавање/искрцавање путника и посаде, организована служба прихвата при привезу, ноћна расвета, прикључак на електричну мрежу и питку воду, паркинг простор за моторна возила, рецепција, особље говори два страна језика, интернет, малопродајни објекти – прехрана, резервни делови, наутичка опрема, сувенири, угоститељски објекти, могућност коришћења спортских објеката удаљености до два километра, снабдевање горивом, постојање уређаја за премештај пловила) и има најмање 25 бодова по основу изборних елемената (аеродром или хелиодром удаљености до 50 километара, игралиште за децу, дискотека, ноћни клуб, казино, бутици, пошта, банка, такси служба, фрузерски салон, сервисна радионица, базен за пливање, уређена плажа за госте марине, хангар за чување пловила).

ГЛАВА II

ПРАВНЕ ФОРМЕ И СУБЈЕКТИ

1. Правне форме и статус носилаца туристичко-угоститељских активности

Оно што је специфично и по чему се сектор туризма и угоститељства разликује у односу на друге, то је чињеница да слободу избора правне форме, у којој ће се послови обављати, прате норме којима се, у одређеним случајевима, слобода избора ограничава, као и норме којима се, када се ради о угоститељству, дозвољава да поједине услуге могу да пружају и физичка лица. С тим у вези у чл. 59. ст. 7. ЗОТ се одређује да физичко лице може да пружа поједине угоститељске услуге на начин прописан законом и прописима донетим на основу закона.

У начелу, носиоци туристичких и угоститељских активности су слободни да изаберу правну форму у којој ће обављати наведене активности. Они могу да их обављају у некој од форми привредних друштава (акционарско друштво, друштво са ограниченом одговорношћу, ортачко друштво, командитно друштво) или као предузетници. На тај начин могу да се оснују и послују туристичке агенције и угоститељи, а све у складу са правилима која су садржана у ЗОТ и ЗПД.

Када потреба да се заштите општи интереси, односно добра од општег интереса налаже, тада се одређује да се ти послови обављају преко јавних предузећа, односно јавних служби.⁸⁷ На овај начин послове обављају туристичке организације за промоцију туризма.

Туристичке организације за промоцију туризма послују у складу са правилима којима се уређују јавне службе (чл. 30. ЗОТ), а она су садржана у

⁸⁷ Јавне службе су настале као одраз потребе за континуираним обављањем низа делатности и пружања услуга, без којих не би био могућ свакодневни живот и функционисање друштва. По својој природи могу се поделити у две темељне групе. Прве су комерцијалне, које својим пословањем остварују добит, с тим што истовремено осигуравају остваривање јавног интереса, због важности услуге чијим пружањем омогућавају нормално одвијање друштвеног и привредног живота земље. У комерцијалне службе се обично убрајају јавни промет (железнице, бродске линије, авиопромет), поштанска служба, снабдевање енергентима, телекомуникације, управљање отпадом, снабдевање водом. Некомерцијалне јавне службе пружају услугу која је од јавног интереса, без изричите намере за стицањем добити. У ову категорију јавних служби убрајају се службе здравственог и социјалног осигурања, образовања, науке, културе. О томе: Кларић, М., Николић, М., *Устројство јавних служби у Европском правном поретку*, Зборник Правног факултета у Сплиту, бр. 1/2011, стр. 90.

Закону о јавним службама.⁸⁸ Тим правилима се одређује да оснивач обезбеђује средства потребна за оснивање и доноси акт о оснивању. Акт о оснивању садржи, нарочито: назив оснивача; назив, седиште и делатност организације; износ средстава за оснивање и начин обезбеђивања средстава; права и обавезе оснивача у погледу обављања делатности; међусобна права и обавезе организације и оснивача; одређивање органа управљања организације у оснивању и његова овлашћења; лице које ће, до именовања директора организације обављати његове послове и вршити његова овлашћења; рок за доношење статута, именовање директора и органа управљања (чл. 13). Организације имају статус правног лица који стичу уписом у регистар.

Ради заштите, унапређења и управљања природним ресурсима од значаја за туризам може се донети одлука о оснивању јавног предузећа. Тако, Република Србија је основала Јавно предузеће „Скијалишта Србије“,⁸⁹ а након преноса оснивачких права са општине Књажевац на Републику Србију 2008. године, Република је оснивач Јавног предузећа за развој планинског туризма „Стара планина“.

Јавна предузећа се оснивају на основу одлуке коју доноси оснивач, ради обављања тзв. претежне⁹⁰ и других делатности, које су утврђене статутом. Она имају статус правног лица, а стичу га уписом у Регистар привредних субјеката. На начин утврђен оснивачким актом и уз сагласност оснивача, јавна предузећа могу да промене седиште и пословно име. Основни општи акт предузећа је статут. Управљање у предузећу је организовано као једнодомно и одвија се преко надзорног одбора⁹¹ и директора.⁹² Поред наведених органа, предузећа

⁸⁸ Службени гласник РС, бр. 42/91, 71/94.

⁸⁹ Службени гласник РС, бр. 49/06, 54/13.

⁹⁰ Претежна делатност ЈП „Скијалишта Србије“ је уређење, опремање, коришћење и управљање јавним скијалиштем, као и просторима погодним за уређење скијалишта (чл. 6. Одлуке), а ЈП „Стара планина“ консултантске активности у вези са управљањем и пословањем.

⁹¹ Надзорни одбор: утврђује пословну стратегију и пословне циљеве јавног предузећа и стара се о њиховој реализацији; усваја извештај о степену реализације програма пословања; доноси годишњи програм пословања, уз сагласност оснивача; надзире рад директора; врши унутрашњи надзор над пословањем јавног предузећа; успоставља, одобрава и прати рачуноводство, унутрашњу контролу, финансијске извештаје и политику управљања ризицима; утврђује финансијске извештаје јавног предузећа и доставља их оснивачу ради давања сагласности; доноси статут уз сагласност оснивача; одлучује о статусним променама и оснивању других правних субјеката, уз сагласност оснивача; доноси одлуку о расподели добити, односно начину покрића губитка уз сагласност оснивача; даје сагласност директору за предузимање послова или радњи у складу са законом, статутом и одлуком оснивача; закључује уговоре о раду на одређено време са директором предузећа; врши друге послове у складу са законом, статутом и прописима којима се уређује правни положај привредних друштва. Надзорни одбор не може пренети право одлучивања о питањима из своје надлежности на директора или друго лице у јавном предузећу (видети: чл. 21. Одлуке ЈП „Скијалишта Србије“ и чл. 25. Одлуке ЈП „Стара планина“).

имају и комисију за ревизију (именује је надзорни одбор, има три члана, с тим што директор не може да буде њен члан).⁹³

Права, обавезе и одговорност између оснивача и јавних предузећа уређује се актом о оснивању, а поједина права и обавезе могу се уредити и уговором (коришћење средстава или права и обавезе у случају поремећаја у пословању).⁹⁴ На основу закона, а ради остваривања општег интереса, оснивач утиче на рад предузећа тако што: *именује* председника и чланове надзорног одбора јавног предузећа (одбор има пет чланова, с тим да се један члан именује из реда запослених, а један члан мора да буде независан члан одбора), као и директора, а на основу спроведеног јавног конкурса; *даје сагласност* на: статут; средства обезбеђења за послове који нису из оквира делатности од општег интереса; тарифу; располагање имовином предузећа веће вредности; опште услове пословања; улагање капитала; статусне промене; *у случају поремећаја у пословању* јавног предузећа, оснивач може предузети мере којима ће бити обезбеђени услови за несметано функционисање предузећа (промена унутрашње организације, разрешење органа, ограничење права појединих делова предузећа да иступају у правном промету, ограничење у погледу располагања појединим средствима у јавној својини); *ако предузеће не обезбеђује минимални процес рада*,⁹⁵ оснивач може да уведе радну обавезу, да ангажује раднике из других предузећа, да покрене поступак за утврђивање одговорности директора, председника и чланова надзорног одбора.

⁹² Директор јавног предузећа: представља и заступа јавно предузеће; организује и руководи процесом рада; води пословање јавног предузећа; одговара за законитост рада јавног предузећа; предлаже годишњи програм пословања и предузима мере за његово спровођење; предлаже финансијске извештаје; извршава одлуке надзорног одбора; врши друге послове одређене законом, оснивачким актом и статутом јавног предузећа (видети чл. 26. Одлуке ЈП „Скијалишта Србије“ и чл. 30. Одлуке ЈП „Стара планина“).

⁹³ Комисија за ревизију: припрема, предлаже и проверава спровођење рачуноводствених политика и политика управљања ризицима; испитује примену рачуноводствених стандарда у припреми финансијских извештаја и оцењује садржину тих извештаја; испитује испуњеност услова за израду консолидованих финансијских извештаја; спроводи поступак избора (видети чл. 13. Одлуке ЈП „Скијалишта Србије“ и чл. 11. Одлуке ЈП „Стара планина“).

⁹⁴ Ако питање одговорности за обавезе није уређено оснивачким актом, за обавезе одговара својом имовином предузеће, тако да за те обавезе не одговара оснивач - правно схватање утврђено на седници Одељења за привредне спорове и Одељења за привредне преступе Вишег трговинског суда одржаној 30. августа 2002. године, Судска пракса трговинских судова, бр. 3/02, стр. 84.

⁹⁵ Оснивач може непосредно утврдити минимум процеса рада у јавном предузећу, али не може препустити да то утврди директор предузећа - Одлука Уставног суда Србије, IV 55/03 од 12. 2. 2004, Избор судске праксе, бр. 5/04, стр. 27.

2. Врсте носилаца туристичко-угоститељских активности

У теорији и законодавству није јасно дефинисан појам туристичких субјеката, односно носилаца туристичких активности. Присутан је став да су то субјекти који непосредно или посредно утичу или зависе од туризма, од вршења услуга или продаје робе од интереса за туристе и туризам. У зависности од тога да ли своју егзистенцију везују претежно (искључиво) за туризам, врши се подела на основне (директне) и помоћне (индиректне) туристичке субјекте. Међу основне се наводе хотели, мотели, кампови, туристичке агенције, туристичке транспортне компаније, субјекти који се баве израдом (продајом) сувенира. У другу категорију сврставају се ресторани и друге јединице које пружају услуге исхране и пића.⁹⁶

ЗОТ разликује пет категорија носилаца туристичко-угоститељских активности, који би се према наведеној подели могли сврстати у прву категорију туристичких субјеката. То су: управљачи туристичког простора, туристичке организације за промоцију туризма, туристичке агенције, туристички водичи, угоститељи.⁹⁷ Наведене категорије својим деловањем покривају различите туристичко-угоститељске секторе доприносећи развоју и промоцији туризма, односно обављању послова у туристичком или угоститељском промету. Питањима: развоја туризма треба да се баве управљачи туристичког простора; промоцијом туризма туристичке организације за промоцију туризма; туристичким прометом туристичке агенције и туристички водичи; угоститељским прометом угоститељи.

2.1. Управљачи туристичког простора

Управљач туристичког простора је правно лице које управља туристичким простором. То може да буде постојећа јавна служба или привредно друштво које је основано за обављање делатности у области туризма, и то од стране јавног предузећа, односно Републике Србије, аутономне покрајине, општине, града или града Београда и у коме је капитал тог оснивача већински (чл. 14. ст. 3. ЗОТ). Управљање туристичким простором може се актом о проглашењу туристичког простора поверити другом правном лицу, које се одређује по спроведеном поступку јавног оглашавања или прикупљањем понуда. Такође, то може бити дестинацијска менаџмент организација (то је привредно друштво или друго правно лице које је основано ради управљања туристичком дестинацијом, чији

⁹⁶ Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990, стр. 17.

⁹⁷ За разлику од решења које је усвојено код нас, у Републици Хрватској угоститељи су изузети из Закона о пружању услуга у туризму. На угоститеље се примењује Закон о угоститељској делатности (Сл. новине РХ, бр. 85/15). Овакво решење се уклапа у став исказан у теорији према коме субјекти који нису везани искључиво за туризам и не врше услуге искључиво туристима спадају у категорију индиректних (помоћних) туристичких субјеката.

оснивачи могу да буду из јавног, цивилног и приватног сектора), у којој је један од оснивача јавно предузеће, односно Република Србија, аутономна покрајина или јединица локалне самоуправе, у којој је капитал тог оснивача већински (чл. 14а. ст. 1. ЗОТ).

Под туристичким простором подразумева се јединствена и недељива географска и функционална целина природних и створених ресурса и вредности од значаја за туризам. Такву целину Влада, на предлог надлежног министарства, проглашава као туристички простор. Акт о проглашењу туристичког простора нарочито садржи: назив и опис туристичког простора, површину, опис и графички приказ граница, циљеве проглашења, кључне туристичке атракције, податке о власништву и попис катастарских парцела, обавезе у погледу развоја туризма, других облика коришћења простора, као и назив и седиште субјекта коме се поверава управљање туристичким простором (чл. 14. ст. 2. ЗОТ).

Основни циљ проглашења туристичког простора је организација, уређење, опремање, заштита и управљање њиме ради повећања могућности пласмана на тржишту, бољег коришћења расположивог туристичког потенцијала и постизања социо-економских циљева простора и шире регије. Ради тога управљач доноси програме и друга акта којима се регулише развој, коришћење и мере заштите туристичког простора. Управљач: 1) обезбеђује услове за уређивање, коришћење, унапређивање и заштиту грађевинског земљишта; 2) координира активности правних и физичких лица који обављају послове у области туризма и пратећих делатности; 3) координира развој пројеката туристичке инфраструктуре и туристичке супраструктуре на принципима одрживог развоја; 4) стара се о наменској употреби државне имовине ради квалитетне валоризације ресурса; 5) управља грађевинским земљиштем и стара се о непокретностима које су му дате на коришћење; 6) стара се о месту постављања и начину истицања туристичке сигнализације; 7) доноси програме и акта који се односе на вршење послова управљања; 8) обавља и друге послове, у складу са законом и актом о проглашењу туристичког простора⁹⁸ (чл. 18. ЗОТ).

Непокретности у државној својини на којима је носилац права коришћења управљач туристичког простора могу се, ради изградње објеката туристичке инфраструктуре и туристичке супраструктуре, дати у закуп другом лицу јавним надметањем или прикупљањем писмених понуда. Управљач припрема потребну документацију за давање у закуп непокретности. Она садржи: врсту

⁹⁸ У складу са Законом о комуналним делатностима (Сл. гласник РС, бр. 88/11) Влада може одлучити да на подручјима која су законом стављена под посебну заштиту, туристичком простору и другим подручјима од посебног значаја, управљач обезбеђује обављање одређених комуналних делатности. Осим тога, и јединица локалне самоуправе може поверити управљачу послове координације на одржавању комуналног реда и чистоће у туристичком простору – Одлука Уставног суда Србије, број ИУЗ – 635/2011 од 5. марта 2014. године. Доступно на: <http://www.slglasnik.info/sr/46-29-04-2014/23296-odluka-ustavnog-suda-broj-iuz-635-2011.html> (15.12.2015).

непокретности и површину која се даје у закуп, врсту објеката туристичке инфраструктуре и туристичке супраструктуре који се приводе намени у складу са планским документом у смислу закона којим се уређује планирање и изградња, услове и време закупа непокретности, као и обавезе у погледу очувања, развоја и одрживог коришћења туристичког простора (чл. 20. ЗОТ).

За коришћење туристичког простора плаћа се накнада управљачу, коју он одређује уз сагласност Владе. Накнада се плаћа за: 1) коришћење посебно уређених терена за поједине намене коришћења (паркирање, рекреацију, спорт, постављање реклама, постављање забавних објеката, и друго); 2) постављање привремених објеката за туризам и трговину; 3) улазак у туристички простор.

2.2. Туристичке организације за промоцију туризма

Промоцију туризма обављају: Туристичка организација Србије, туристичка организација аутономне покрајине, туристичка организација јединице локалне самоуправе, туристичке организације регије које оснивају две или више јединица локалне самоуправе (чл. 29. ЗОТ).

Туристичка организација, уз сагласност оснивача, у циљу планирања, координације и управљања туристичким активностима, може са другом туристичком организацијом, привредним друштвом, другим правним лицем и предузетником који обавља делатност из области саобраћаја, туризма, угоститељства, промета робе и услуга, културе, спорта, информисања, конгресних и сајамских активности, основати организацију за оперативне, маркетиншке и промотивне послове. Делокруг рада и начин финансирања, као и међусобна права и обавезе туристичке организације и оснивача уређују се уговором (чл. 40. ЗОТ).

Средства за рад туристичких организација за промоцију туризма обезбеђују се из:

- 1) прихода остварених обављањем делатности и из других сопствених прихода;
- 2) донација, прилога и спонзорстава домаћих и страних правних и физичких лица;
- 3) средстава буџета Републике Србије;
- 4) средстава буџета аутономне покрајине;
- 5) средстава буџета јединица локалне самоуправе;
- б) других извора, у складу са законом.

Туристичка организација Србије. - Послове промоције туризма, координације активности туристичких организација, привредних и других субјеката у туризму на територији Републике Србије обавља Туристичка организација Србије (даљем тексту: ТОС).

ТОС обавља послове: промоције туризма Републике Србије; координације активности туристичких организација, привредних и других субјеката у туризму;

припреме и реализације годишњих планова и програма промотивних активности; организовања истраживања туристичких тржишта за потребе промоције туризма Републике Србије; истраживање међународног, домаћег и прекограничног тржишта у области туризма; обезбеђивања информативно - пропагандног материјала којим се промовишу туристичке вредности (штампане публикације, аудио и видео промотивни материјал, интернет презентација, сувенири); формирања и развијања јединственог туристичко - информационог система и његовог повезивања са другим информационим системима у земљи и иностранству; прикупљања свих врста туристичких информација ради обавештавања јавности као и састављања и објављивања туристичког календара; оснивања и организовања туристичких представништава у иностранству и информативних центара у земљи, самостално или у сарадњи са другим субјектима; сарадње са националним туристичким организацијама других земаља, међународним и регионалним организацијама у области туризма и предлагања мера за учешће у мултинационалним и регионалним програмима и пројектима промоције туризма; утврђивања јединствених стандарда уређења, опреме и услуга у туристичко - информативним центрима на територији Републике Србије; учешћа у утврђивању програма постављања туристичке сигнализације и координирања активности туристичких организација и других субјеката за њено обезбеђење; израде, учешћа у изради и реализацији домаћих, међународних и прекограничних пројеката из области туризма, односно из области комплементарних туризму (култура, заштита животне средине, информисање, рурални развој и др) (чл. 33. ЗОТ).

Органи ТОС-а јесу: управни одбор, надзорни одбор и директор. Чланове управног и надзорног одбора и директора именује и разрешава Влада на предлог министарства. Органи ТОС-а именују се на период од четири године.

Управни одбор има пет чланова (чине га по један представник министарства и представник запослених, а остали се именују из реда научних и стручних лица из области туризма, као и из реда привредних субјеката и других организација које обављају делатност из области туризма). Управни одбор: доноси статут ТОС-а и пословник о свом раду; усваја годишњи програм рада са финансијским планом; усваја годишњи извештај о пословању и завршни рачун; доноси одлуку о оснивању представништва у иностранству и информативних центара у земљи; доноси правилник о раду. Статут, годишњи извештај и програм доносе се уз сагласност Владе (чл. 35. ЗОТ).

Надзорни одбор ТОС-а има три члана од којих је један представник министарства. Он врши надзор над пословањем, прегледа извештај о пословању и завршни рачун и утврђује да ли су сачињени у складу са прописима, доноси пословник о свом раду и врши друге послове у складу са законом и статутом (чл. 36. ЗОТ).

Директор представља и заступа ТОС, организује и руководи радом ТОС-а, предлаже акте које доноси управни одбор, извршава одлуке управног одбора и предузима мере за њихово спровођење, стара се о законитости рада, одговара за

коришћење и располагање имовином и врши друге послове утврђене законом и статутом. Директор мора да има: стечено високо образовање; радно искуство од седам година, од чега најмање пет година на руководећим пословима; активно знање страног језика (чл. 37. ЗОТ).

Туристичка организација аутономне покрајине. - За територију аутономне покрајине може се основати туристичка организација аутономне покрајине која: доноси годишњи програм и планове промотивних активности у складу са Стратегијским маркетинг планом, плановима и програмима ТОС-а; координира активности привредних и других субјеката у вези са промоцијом туризма на територији аутономне покрајине; прикупља све врсте туристичких информација ради обавештавања јавности; обезбеђује информативно-пропагандни материјал којим се промовишу туристичке вредности аутономне покрајине (штампане публикације, аудио и видео промотивни материјал, интернет презентација, сувенири итд.); предузима активности на изради, учешћу у изради и реализацији домаћих и међународних пројеката из области туризма; предузима друге активности у складу са оснивачким актом и статутом. Органи туристичке организације су управни одбор, надзорни одбор и директор. На састав органа и послове које обављају примењују се одредбе које важе за ТОС (чл. 38. ЗОТ).

Туристичка организација јединице локалне самоуправе. - За територију јединице локалне самоуправе може се основати туристичка организација или обављање тих послова поверити другом правном лицу (то може бити постојећа јавна служба или привредно друштво, односно правно лице које је основано за обављање делатности у области туризма).

Туристичка организација јединице локалне самоуправе обавља послове:

- 1) промоције и развоја туризма јединице локалне самоуправе;
- 2) координирања активности и сарадње између привредних и других субјеката у туризму који непосредно и посредно делују на унапређењу и промоцији туризма;
- 3) доношења годишњег програма и плана промотивних активности у складу са Стратегијским маркетинг планом, плановима и програмима ТОС-а;
- 4) обезбеђивања информативно-пропагандног материјала којим се промовишу туристичке вредности јединице локалне самоуправе (штампане публикације, аудио и видео промотивни материјал, интернет презентација, сувенири итд.);
- 5) прикупљања и објављивања информација о целокупној туристичкој понуди на својој територији, као и друге послове од значаја за промоцију туризма;
- 6) организовања и учешћа у организацији туристичких, научних, стручних, спортских, културних и других скупова и манифестација;
- 7) организовања туристичко-информативних центара (за прихват туриста, пружање бесплатних информација туристима, прикупљање података за потребе

информисања туриста, упознавање туриста са квалитетом туристичке понуде, упознавање надлежних органа са притужбама туриста и др);

8) управљања туристичког простора;

9) посредовања у пружању услуга у домаћој радиности и сеоском туристичком домаћинству;

10) подстицања реализације програма изградње туристичке инфраструктуре и уређења простора;

11) израде, учешћа у изради, као и реализације домаћих и међународних пројеката из области туризма;

12) припреме и прикупљања података, састављања упитника, анализа и других информација;

13) друге активности на промоцији туризма у складу са оснивачким актом и статутом (чл. 39. ЗОТ).

Влада ближе уређује услове и критеријуме за оснивање туристичке организације јединице локалне самоуправе, као и услове под којима се напред наведени послови могу поверити другом правном лицу.

2.3. Туристичке агенције

Појам. – Поводом појмовног одређења агенција у теорији су дата бројна и различита одређења. У некима акценат се ставља на чињеницу да се ради о специјализованом субјекту за пружање туристичких услуга, у другима да се ради о субјекту који посредује или производи услуге којима се подмирују потребе лица приликом мењања места боравка.⁹⁹ Према одређењу из Закона о туризму туристичка агенција јесте привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица које обавља делатност (организовање, понуда, продаја и реализовање туристичких путовања, излета и пружање других услуга уобичајених у туристичком промету) туристичких агенција под условима прописаним овим законом (чл. 3. ст. 1. тач. 12).

Ако привредно друштво, друго правно лице или предузетник и не обавља делатност туристичке агенције као претежну делатност, дужно је да образује и у одговарајућем регистру региструју огранак, односно простор ван пословног седишта или да на други начин образује одговарајућу организациону јединицу која се евидентира у Регистру туризма. Ако туристичка агенција обавља делатност ван седишта, дужна је да у сваком пословном простору, односно месту пословања образује огранак, односно простор ван пословног седишта, који се региструје у одговарајућем регистру и евидентира у Регистру туризма (чл. 42. ст. 5. и 6. ЗОТ).

Делатност туристичке агенције, односно послове организовања туристичког путовања или излета, могу да обављају и синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студентске, извиђачке и планинарске организације,

⁹⁹ Драгашевић, М., *нав. дело*, стр. 20.

установе социјалне и дечије заштите, као и друга удружења и организације, с тим што они могу то да чине само за своје чланове (кориснике услуга) и то без сврхе стицања добити. Такво путовање не може да се јавно оглашава и рекламира, а мора да се пријави туристичкој инспекцији, најкасније пет дана пре отпочињања путовања. Уз пријаву, организације су у обавези да доставе програм путовања и списак путника са доказом о чланству (чл. 46. ЗОТ).

Послови. - Историјски посматрано, од појаве прве агенције *Thomas Cook and Son* па све до педесетих година XX века, агенције су у основи обављале посредничке послове, информисале туристе о предностима и могућностима боравка у појединим местима, резервисале смештај, путне карте, а затим су почеле да организују путовања и боравак на захтев клијената. Данас се агенције примарно баве пословима припремања и нуђења јавности путовања која су саме припремиле. Агенције се појављују на тржишту као самостални субјекти који нуде специфичну робу (производ) која се може купити исто као и свака друга роба.¹⁰⁰

Агенција обавља послове: организовања и реализовања туристичких путовања у земљи и иностранству; организовања и реализовања путовања ученика и студената у иностранство ради учења страног језика или стручног усавршавања са могућношћу обављања привремених и повремених послова; понуде, продаје и посредовања у продаји туристичких путовања; прихвата и превоза путника; организовања излета, туристичких разгледања, забавних програма и сл, као и посредовања у организовању скупова, сајмова, манифестација и спортских приредби; пружања, односно посредовања у пружању услуга туристичких водича, туристичких пратилаца, локалних туристичких водича и туристичких аниматора; прибављања путних исправа, резервација и продаја путних карата у име и за рачун домаћих и страних превозника; резервације и продаје туристичких, угоститељских и других услуга везаних за путовање и боравак путника; посредовања у пружању услуга смештаја и исхране у објектима домаће радиности и сеоског туризма; посредовања у продаји специфичних туристичких услуга; посредовања у изнајмљивању возила туристима и путницима; резервације и продаје карата за спортске, културне и друге приредбе и манифестације, заступања у осигурању путника и пртљага, продаје туристичких публикација; замене стране валуте (мењачке послове) (чл. 43. ЗОТ).

Обавезе агенције. - Туристичка агенција је дужна да:

1) на улазу у седиште видно истакне пословно име а на улазу у огранак, односно издвојени посебан простор пословно име, седиште и назив или ознаку огранка, односно издвојеног посебног простора;

2) на улазу у седиште, огранак, односно издвојени посебан простор истакне радно време и да се у свом пословању придржава истакнутог радног времена;

¹⁰⁰ Исто, стр. 21.

3) у сваком пословном простору, односно месту пословања у ком обавља делатност туристичке агенције држи решење о регистрацији;

4) сваку промену регистрованог податка о седишту и огранку, односно простору ван пословног седишта пријави одговарајућем регистру и Регистру туризма у року од 15 дана;

5) нуди и продаје програме путовања који су припремљени на основу закљученог уговора са трећим лицима којима је поверио извршење услуга из тог програма путовања;

5а) као организатор путовања за сваког путника, односно уговореног туристичког путовања обезбеди гаранцију путовања на прописан начин, о чему издаје потврду;

б) као организатор путовања, у случају да је отказала путовање, путницима у року који не може бити дужи од 15 дана изврши повраћај уплаћених средстава;

7) обезбеди смештај путника за све време трајања уговореног путовања;

8) обезбеди повратак путника на одређиште;

9) се стара да путници не буду неоправдано задржани на путовању дуже него што је предвиђено програмом путовања;

10) ангажује током целог путовања најмање једног туристичког пратиоца или туристичког водича за туристичку групу, а по превозном средству којим се обавља услуга превоза;

11) ангажује представника на туристичкој дестинацији, ако на дестинацији нису ангажована лица из тачке 10;

12) за пружање услуге туристичког водича, туристичког пратиоца или локалног туристичког водича, ангажује лице које испуњава услове одређене законом;

13) да за представника на туристичкој дестинацији ангажује лице које испуњава законске услове;

14) објави услове, садржај и цену сваке појединачне услуге (визирање, резервације, излети и остало) коју пружа и придржава се тих услова, садржаја и цена;

15) изда потврду о путовању, прописани рачун, карту или други документ са бројем којим се потврђује пријем уплате;

16) евидентира на прописан начин уговоре закључене са трећим лицима којима је поверено извршење услуга из програма путовања, уговоре о посредовању, друге уговоре у вези са обављањем туристичке делатности и другу пратећу документацију;

17) дневно води евиденцију продатих туристичких путовања на прописан начин;

18) скраћенице *DMC* (дестинацијска менаџмент компанија) и *PCO* (професионални организатор конгреса) користи под прописаним условима;

19) у свим пословима поступа са пажњом доброг привредника.

Министар прописује ближе услове и критеријуме које треба да испуни дестинацијска менаџмент компанија (*DMC*) и професионални организатор

конгреса (*PCO*), начин рада, организовања, као и услове и поступак за остваривање права на коришћење скраћеница *DMC* и *PCO* (чл. 45. ЗОТ).

Врсте агенција. - Према врсти послова које обављају агенције могу бити: (1) агенција - организатор туристичких путовања; и (2) агенција – посредник у продаји туристичког путовања. Агенција - организатор туристичких путовања може да обавља послове организовања и реализовања путовања у земљи и иностранству, организовања и реализовања путовања ученика и студената у иностранство ради учења страног језика или стручног усавшавања са могућношћу обављања привремених и повремених послова, као и послове понуде и продаје наведених путовања. Агенција - посредник може да обавља све друге послове наведене у закону. Када агенција нуди и продаје туристичко путовање које је сачинио организатор путовања који нема седиште у РС, та агенција се сматра организатором путовања (чл. 48. ЗОТ).

Обавезе организатора путовања. - Организатор путовања дужан је да утврди опште услове путовања и да изради програм путовања у писаној форми (чл. 56. ЗОТ). Он је одговоран за реализацију путовања и дужан је да се придржава општих услова путовања и програма путовања.

Општим условима путовања уређују се права и обавезе организатора путовања, права и обавезе путника, а нарочито садрже:

1) право организатора путовања на накнаду учињених трошкова ако је путник одустао од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би, да су постојале у време закључења уговора, представљале оправдан разлог да не закључи уговор, његово право на накнаду учињених трошкова када је путник обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам организатор, као и одговорност организатора путовања када извршење услуга повери трећим лицима;

2) права путника за случај отказа путовања;

3) услове за измену уговорене цене путовања;

4) податке о гаранцијама путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења, као и начину њиховог активирања;

5) поступак, рокове и обавезе организатора путовања у вези са рекламацијом путника због отказа путовања, неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом путовања.

Текст општих услова путовања мора да буде штампан словним знацима и бројевима који су једнаке величине, али не мањим од величине 12, а подаци из тачке 4) посебно уоквирени.

Програм путовања садржи:

1) назив организатора путовања, пословно име и седиште;

2) број лиценце;

3) место, датум и време почетка и завршетка путовања, опис одређишта путовања и периоде боравка са датумима, ако је боравак у деловима;

4) податке о врсти превоза и својствима превозног средства које се користи;

5) податке о смештајном објекту (врста и назив, локација и категорија према важећим прописима земље у којој се објекат налази и садржаје које објекат има);

6) податке о смештајној јединици (соба, апартман, студио) опремљеност и ниво комфора и услуга и остале карактеристике;

7) број, врсту, карактеристике и начин услуживања obroka;

8) укупну цену и услуге које су обухваћене том ценом;

9) износ таксе и накнаде које се односе на одређене услуге, а које нису укључене у цену путовања (пристајање, укрцавање, таксе у пристаништима и на аеродромима, боравишне таксе и слично);

10) начин и динамику плаћања путовања;

11) посебне обавезе путника које су услов за реализацију путовања (здравствене, царинске и граничне формалности, административне и визне, као и документа и рокови неопходни за прибављање виза);

12) минимални број путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњи рок за обавештавање путника за случај отказивања (чл. 56. ЗОТ).

Организатор путовања дужан је да опште услове путовања и програм путовања уручи путнику непосредно или електронским путем истовремено са издавањем потврде о путовању. Потврда о путовању (на издавање потврде о путовању примењују се опште одредбе закона којим се уређују облигациони односи) мора да садржи податке о гаранцији путовања са подацима потребним за њено активирање, као и податке о лицу овлашћеном за пријем рекламација за време трајања туристичког путовања (име и презиме, контакт телефон, е-маил адреса и др.). Путник својим потписом или електронским путем, потврђује пријем општих услова путовања и програма путовања.

У случају отказа путовања од стране организатора путовања, организатор путовања дужан је да путнику врати уплаћена средства за отказано путовање. У случају неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом туристичког путовања, организатор путовања дужан је да путнику врати разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга, под условом да је путник изјавио рекламацију у року од месец дана од дана завршетка путовања. Организатор путовања је дужан да врати припадајућа средства у року одређеном општим условима путовања, односно програмом путовања, који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења основане рекламације путника. У случају отказа путовања од стране путника, организатор путовања је дужан да путнику врати уплаћена средства за путовање које је отказао, у висини одређеној општим условима путовања, у року који не може бити дужи од 15 дана од дана отказа путовања (чл. 57. ЗОТ).

Обавезе посредника. - Посредник који нуди на продају и продаје туристичко путовање организатора путовања (може да нуди на продају само путовања организатора са којим има закључен посреднички уговор о путовању) дужан је да у програму путовања и потврди о путовању назначи својство у коме наступа, број лиценце организатора путовања и да путнику уручи непосредно или

електронским путем, истовремено са издавањем потврде о путовању, програм и опште услове путовања организатора путовања. Посредник је дужан да нуди и продаје туристичка путовања под истим условима као и организатор путовања, као и да о продатом туристичком путовању без одлагања обавести (обавештење садржи податке о путнику) организатора путовања.

2.4. Туристички водичи

Туристички водич је физичко лице које пружа туристима услуге вођења, показивања и стручног објашњавања природних, културно-историјских, археолошких, етнографских, привредних и других знаменитости (чл. 3. ст. 1. тач. 20. ЗОТ). Не сматра се туристичким водичем стручно лице које показује, објашњава или даје информације унутар пословног простора у коме ради, као што су музеј, галерија, национални парк, водич у лову и риболову (чл. 96. ЗОТ).

Водичи, поред аниматора и пратилаца, пружају услуге туристичких професија. За разлику од аниматора и пратилаца, који услуге пружају као физичка лица, ако су ангажовани од других субјеката, туристички водичи могу да пружају услуге и самостално, у својству предузетника, односно преко привредног друштва или другог правног лица.¹⁰¹

Туристички водич је дужан да за пружену услугу изда рачун кориснику услуге уколико пружање услуге не организује туристичка агенција, односно ако рачун не издаје удружење водича чији је члан.¹⁰² Наиме, удружење туристичких водича може у име и за рачун својих чланова посредовати у пружању услуга туристичких водича уз обавезу издавања рачуна кориснику услуге (чл. 94. ст. 11. ЗОТ).

2.5. Угоститељи

Појам. - Угоститељ јесте привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица или физичко лице које обавља угоститељску делатност под условима прописаним овим законом (чл. 3. ст. 1. тач. 26. ЗОТ).

Физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања obroka у кући, апартману и соби чији је власник у објектима смештајних капацитета до 30 лежајева. Физичко лице може да пружа услуге припремања и услуживања хране и пића само туристима којима пружа услуге смештаја. Услуге се пружају преко локалне туристичке организације, туристичке агенције, привредног субјекта или другог правног лица

¹⁰¹ Видети: чл. 94. ст. 10. ЗОТ, чл. 26. ст. 2. Закона о пружању услуга у туризму Републике Хрватске.

¹⁰² Видети чл. 31. ст. 2. Закона о пружању услуга у туризму Републике Хрватске.

регистрованог за обављање привредне делатности, на основу уговора (чл. 72 – 74. ЗОТ).¹⁰³

Ако привредно друштво, друго правно лице или предузетник не обавља угоститељску делатност као претежну делатност, дужно је да образује и у одговарајућем регистру региструје огранак, односно простор ван пословног седишта или да на други начин образује одговарајућу организациону јединицу која се евидентира у Регистру туризма. Ако угоститељ обавља делатност ван седишта, дужан је да у сваком пословном простору, односно месту пословања образује огранак, односно простор ван пословног седишта, који се региструје у одговарајућем регистру и евидентира у Регистру туризма (чл. 59. ст. 5. и 6. ЗОТ).

Одмаралишта, домови или други објекти за пружање услуга смештаја и исхране својим запосленима, односно здравствене установе које пружају услуге својим корисницима у објектима у којима се организује боравак и пружају услуге превенције, лечења и рехабилитације, могу пружати и услуге смештаја и исхране трећим лицима, на начин прописан овим законом и прописима донетим на основу овог закона. Ако су здравствене установе буџетски корисници, за пружање услуга трећим лицима потребно је да се прибави одобрење министра (чл. 60. и 60а. ЗОТ).¹⁰⁴

Угоститељ може да послује током целе године или сезонски, при чему услуге може да пружа повремено на сајмовима, вашарима, пригодним прославама и на другим јавним манифестацијама, а најдуже 30 дана. У вези са тим угоститељ је дужан: да одреди режим рада за сваки угоститељски објекат; ако послује сезонски, да пријави период пословања Регистру туризма; на месту

¹⁰³ Када се ради о сеоском туристичком домаћинству, физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања хране и пића у објектима смештајних капацитета до 30 лежајева, а организованој туристичкој групи до 50 туриста која не користи услуге смештаја, само угоститељске услуге припремања и услуживања хране и пића. Физичко лице може да пружа услуге припремања, услуживања хране и пића које је претежно сам произвео (чл. 76. ЗОТ).

¹⁰⁴ Питање одобрења и пружања услуга смештаја и исхране регулисано је Уредбом о условима које мора да испуњава здравствена установа за пружање угоститељских услуга трећим лицима. Овом Уредбом се одређује да на основу поднетог захтева од стране здравствене установе надлежни министар доноси решење о пружању услуга трећим лицима, које је коначно (чл. 4). Здравствена установа својим актом одређује врсту угоститељског објекта и врсту услуге која се у њему пружа, као и број и структуру смештајних јединица у угоститељском објекту за смештај (чл. 3. ст. 1). Угоститељски објекат који послује у оквиру здравствене установе разврстава се у одређену категорију угоститељског објекта за смештај врсте хотел, на захтев здравствене установе, ако поред услова из уредбе, испуњава и услове утврђене стандардима за одређену категорију хотела и ако представља засебну грађевинску целину (чл. 6. ст. 1). Здравствена установа оглашава, нуди на продају, продаје и пружа угоститељске услуге за које према овој уредби испуњава услове, у складу са законом којим се уређује туризам (чл. 8).

где повремено пружа услуге да држи решење о регистрацији привредне делатности у одговарајући регистар (чл. 63. и 64. ЗОТ).

Обавезе угоститеља. - Угоститељ је дужан да:

1) на улазу (унутар објекта или на другом прикладном месту, када се ради о објекту који је заштићено културно добро) у угоститељски објекат видно истакне пословно име и седиште, назив и врсту угоститељског објекта, као и радно време и да га се придржава у свом пословању;

2) на улазу (унутар објекта или на другом прикладном месту, када се ради о објекту који је заштићено културно добро) у угоститељски објекат видно истакне ознаку категорије односно посебног стандарда који се у њему пружа, утврђеног решењем министра односно надлежног органа јединице локалне самоуправе;

3) се евидентира у Регистру туризма и да у сваком пословном простору, односно месту пословања у ком обавља угоститељску делатност држи решење о упису у одговарајући регистар и уверење о евидентирању у Регистру туризма;

4) у угоститељском објекту одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за врсту објекта у којој обавља делатност и за категорију која му је одређена решењем министра односно надлежног органа јединице локалне самоуправе;

5) у писаном, говорном или визуелном јавном оглашавању тачно користи врсту и категорију угоститељског објекта која му је одређена решењем министра односно надлежног органа јединице локалне самоуправе;

б) истакне цене смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе у свакој соби и на рецепцији, као и да истакне цене хране, пића и напитака у ценовницима који морају бити доступни корисницима услуга у довољном броју примерака и на сваком месту где се корисници услужују;¹⁰⁵

7) се придржава истакнутих, односно објављених цена;

8) за сваку пружену услугу изда прописан рачун;

9) утврди нормативе хране и пића које услужује и на захтев корисника услуга омогући увид у те нормативе, као и да услуге пружа у одговарајућој количини и квалитету према тим нормативима;

10) у угоститељском објекту за смештај води евиденцију гостију дневно и уредно;¹⁰⁶

¹⁰⁵ Туристички инспектор није овлашћен да налаже угоститељском предузећу истицање јединствених цена за домаће и стране госте (Врховни суд Србије, У. 2912/2002 од 19.4.2003. године).

¹⁰⁶ Евиденција гостију је уређена Правилником о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у угоститељском објекту за смештај. Њиме је одређено да се евиденција води у књизи гостију, која је сачињена према прописаном обрасцу. У њу се уносе подаци: о госту (презиме и име, дан, место и година рођења, место, општина и држава рођења, место, општина и држава становања, јединствени матични број; за стране држављане уносе се подаци о имену и презимену, рођењу, држављанству, број и датум издавања путне исправе, датум до када је одобрен боравак у РС), о врсти пружене услуге, број и спрат смештајне јединице, датум и час доласка и одласка (чл. 6).

11) утврди кућни ред у свим објектима за смештај и истакне га на рецепцији, а изводе из кућног реда истакне у свим смештајним јединицама;

11а) пружање угоститељске услуге не условљава пружањем друге услуге, односно неким другим условом који је корисник услуга дужан да испуни;

11б) за угоститељски објекат обезбеди прописане услове у погледу уређаја и опреме за одвођење дима, паре и мириса и других непријатних емисија, ради спречавања њиховог ширења у околину;

11в) за угоститељски објекат, у којем се емитује музика или изводи забавни програм, обезбеди прописане услове у погледу уређења и опремања, ради обезбеђења заштите од буке;

11г) за угоститељски објекат, који се налази у стамбеној згради, обезбеди техничке и друге прописане услове, у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у том угоститељском објекту;

11д) угоститељску делатност у објекту који се налази у стамбеној згради обавља на прописан начин, у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у том угоститељском објекту;

12) обавља делатност са пажњом доброг привредника (чл. 62. ЗОТ).

ГЛАВА III

ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКЕ ДЕЛАТНОСТИ

1. Појам и врсте делатности

Носиоци туристичко-угоститељских активности се оснивају ради тога да би обављали одређене послове. Послови којима се баве чине њихову делатност, односно предмет пословања.¹⁰⁷ Делатност одређује оснивач актом о оснивању друштва. То може бити не само делатност за које је друштво основано и регистровано (тзв. претежна делатност), него и друге привредне делатности које нису одређене оснивачким актом, односно статутом¹⁰⁸ (чл. 4. ЗПД). Једино се делатности за које је посебним законом прописано да се могу обављати на основу сагласности, дозволе или другог акта државног органа, могу обављати по добијању те дозволе, сагласности или другог акта државног органа.

Једно лице може да обавља делатност у простору који испуњава услове у погледу техничке опремљености, заштите на раду и заштите и унапређења животне средине, као и друге прописане услове. Испуњеност тих услова проверава надлежни орган у поступку редовног инспекцијског надзора.

У нашем праву прихваћен је став о постојању општег правног субјективитета правних лица (ако неко није у стечају или ликвидацији, када је субјективитет ограничен, он може да буде носилац свих права и обавеза, осим оних која су везана искључиво за физичко лице, као што су, на пример, породична права), сходно ком делатност није елемент његовог правног субјективитета. У складу са тим, правни послови заступника закључени ван делатности, наведених у оснивачком акту, обавезују носиоца туристичко-угоститељских активности.

Решењем које је усвојено у ЗПД штити се сигурност правног промета, а тиме и интереси друге уговорне стране. Пуноважност уговора који је закључило привредно друштво не сме зависити од тога да ли је друштво пословало у оквирима своје делатности. Супротно схватање, према коме привредно друштво не би обавезивао посао закључен ван оквира делатности друштва, представљало би кочницу за обављање правног промета, јер би то сваком учеснику у промету наметало дужност да провери регистровану делатност саговорача како би био сигуран у пуноважност посла који закључује.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Појам "предмет пословања" је шири од појма "делатност", јер он обухвата све делатности привредног друштва.

¹⁰⁸ Те друге делатности, као што су саобраћајна, делатност трговине, пољопривредна делатност, занатство, комунална делатност, подводе се под појам пратећих делатности – чл. 3. ст. 1. тач. 6. ЗОГ.

¹⁰⁹ Мићовић, М., *Привредно право*, Крагујевац, 2014, стр. 40.

У ЗОТ сви послови, које могу да обављају носиоци туристичко-угоститељских активности, се подводе под делатност туристичке агенције, угоститељску, наутичку и ловнотуристичку делатност, с тим што се обављање појединих професија издваја у посебну целину и с тим у вези прописују се услови које морају да испуне појединци који те послове обављају.¹¹⁰ Ова класификација је од значаја, јер у зависности од тога где се сврставају поједини послови зависи који се услови морају испунити како би неко на основу спроведеног поступка регистрације могао да се њима бави. У раду сви послови ће бити подведени под туристичку, угоститељску, наутичку и ловнотуристичку делатност, како је иначе учињено у ЗОТ.

2. Туристичка делатност

Туристичка делатност обухвата пружање услуга туристичких агенција, услуга туристичких професија (туристички водич, туристички пратилац и туристички аниматор) и пружање других услуга у складу са законом (чл. 3. ст. 1. тач. 14а ЗОТ).

2.1. Услуге туристичких агенција

Услуге и услови за њихово обављање. - Туристичка агенција обавља делатност организовања, понуде, продаје и реализовања туристичких путовања, излета и пружање других услуга уобичајених у туристичком промету, у складу са овим законом и прописима донетим на основу овог закона. Агенција може да обавља наведене послове ако испуњава:

- 1) просторне и техничке услове;
- 2) кадровске услове;
- 3) ако има лиценцу за обављање тих послова.¹¹¹

¹¹⁰ Хрватски Закон о пружању услуга у туризму (Народне новине бр. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14, 152/14) ово питање регулише тако што прави разлику између услуга које пружају туристичке агенције, услуге водича, пратитеља, аниматора, заступника, услуге у наутичком туризму, услуге у сеоском и породичном пољопривредном газдинству и услуге у осталим облицима туристичке понуде.

¹¹¹ Законодавац је овлашћен да, поред осталог, прописује опште услове за обављање привредних делатности, али и посебне услове за обављање појединих привредних делатности. Прописивањем посебних услова пословања за привредне субјекте који обављају организовање туристичких путовања, не нарушава се равноправност тих субјеката на тржишту, нити се ограничава слобода њиховог привређивања, већ су посебни услови, које морају да испуњавају ови привредни субјекти, последица карактера и специфичности послова организовања туристичких путовања чије се обављање уређује Законом о туризму (Одлука Уставног суда Републике Србије, ИУ број 370/2003 од 10. јуна 2004. године, објављена у "Сл. гласнику РС", бр. 83/2004 од 23. јула 2004. године).

1) *Просторни и технички услови.* - Просторни и технички услови за обављање делатности дефинисани су у Правилнику о ближим условима у погледу простора и опреме које мора да испуњава туристичка агенција која непосредно пружа услуге путнику. Што се тиче простора, он мора да садржи: продајно место, са пултом или гарнитуром за седење; опрему за излагање програма путовања; полице или ормане за документацију; челичну касу; телекомуникационе уређаје (агенција која пружа услуге искључиво путем интернета не мора да буде опремљена на наведени начин; она послује у складу са законом којим се уређује електронска трговина). Не сме да служи за становање или обављање друге делатности.

2) *Кадровски услови.* - Поводом кадровске оспособљености у Закону о туризму је одређено да туристичка агенција мора да има у сваком пословном простору, у ком непосредно нуди на продају и продаје туристичка путовања, једно запослено лице, са пуним радним временом, у својству руководиоца. То лице мора да:

1) зна српски језик;

2) познаје један страни језик;

3) има најмање вишу стручну спрему туристичког, економског или другог друштвеног смера, односно основне академске студије за рад код организатора путовања;

4) има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању туристичког, економског или другог друштвеног смера за рад код посредника;

5) има радно искуство у туристичкој делатности у трајању од:

(1) три године за рад код организатора путовања;

(2) једну годину за рад код посредника.

Запослена лица која су у непосредном контакту са странкама морају да имају најмање средње образовање у четворогодишњем трајању и да познају најмање један страни језик (чл. 50. ЗОТ).

3) *Лиценца.* - Организатор путовања може да обавља послове ако испуњава напред наведене услове и ако има лиценцу. Лиценцу, на захтев подносиоца, издаје Регистратор туризма, решењем, са роком важења од три године, које нарочито садржи: пуно пословно име, матични број и седиште (чл. 51. ст. 2. ЗОТ). Уз захтев за издавање лиценце подносе се докази о испуњености услова, који су одређени у Закону о туризму, а разрађени у Правилнику о садржини захтева за издавање лиценце и условима и начину издавања свечане форме лиценце за организовање и реализовање туристичких путовања у земљи и иностранству. У чл. 52. ЗОТ је одређено да су услови за издавање лиценце организатору путовања испуњени ако: 1) има запослено најмање једно лице у својству руководиоца; 2) се не налази у поступку стечаја или ликвидације; 3) му није у претходних 36 месеци била одузета лиценца; 4) оснивачи или лица која након оснивања приступе привредном друштву нису физичка лица којима је као предузетницима одузета лиценца, односно која су директно или индиректно имала контролно учешће у капиталу привредног друштва коме је одузета

лиценца; 5) му није изречена заштитна мера забране обављања делатности, за време док забрана траје, нити је одговорном лицу изречена мера безбедности забране вршења делатности, позива и дужности; б) има прописану гаранцију путовања за случај инсолвентности и ради накнаде штете путнику настале неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем уговорних обавеза (у даљем тексту: гаранција путовања).

Решење о издавању лиценце је коначно и на основу њега Регистратор туризма врши регистрацију организатора путовања у Регистар туризма. Регистровани подаци се објављују на интернет страници Агенције за привредне регистре истог дана када је донето решење о издавању лиценце.

Лиценца престаје да важи: истеком рока за који је издата; на основу захтева носиоца лиценце; одузимањем лиценце; престанком привредног друштва, предузетника, другог правног лица или огранка страног правног лица услед чега се то правно лице или предузетник брише из одговарајућег регистра. Престанком важења лиценце Регистратор туризма брише организатора путовања из Регистра туризма без доношења посебног акта (чл. 54. ЗОТ).

Лиценца се одузима организатору путовања ако: у периоду важења престане да испуњава услове потребне за издавање лиценце; нуди или продаје програме путовања без уговора или противно уговору са трећим лицима којима је поверио извршење услуга из тог програма путовања (превоз, број лежајева у одређеном објекту и друго); не обезбеди за сваког путника, односно уговорено туристичко путовање гаранцију путовања; откаже путовање и путницима у законском року не изврши повраћај уплаћених средстава; не обезбеди смештај путника за све време трајања уговореног путовања; не обезбеди повратак путника или су путници неоправдано задржани на путовању дуже него што је предвиђено програмом путовања; наступе теже последице по здравље путника због пропуста организатора путовања. Лиценца се одузима решењем које доноси министар и које се доставља Регистру туризма. Након одузимања лиценце организатор путовања може да реализује само претходно уговорена путовања, ако је за та путовања обезбеђена прописана гаранција и ако се путник писаним путем са тим сагласи (чл. 55. ЗОТ).

Гаранција путовања. – Гаранција путовања има изузетан значај за заштиту интереса корисника услуга и зато се тај услов, који се мора испунити да би се добила лиценца, прецизира законским и подзаконским правилима. Правила о гаранцији путовања унета су у наше законодавство под утицајем решења која су садржана у Директиви ЕУ 2006/123 о услугама где се одређује (чл. 23) да давалац услуге може бити дужан да обезбеди гаранцију, јемство или неко друго слично средство обезбеђења, да закључи уговор о осигурању од одговорности уколико се ради о услугама које представљају:

а) директну и посебну опасност за здравље или сигурност корисника услуге или трећег лица (потребно је да опасност директно произилази из услуге која се пружа, да је такве природе да може да изазове смрт или озбиљне телесне повреде);

б) директну и посебну опасност за финансијску сигурност корисника услуге (опасност мора да буде такве природе да може да изазове значајан новчани губитак или пад вредности имовине корисника услуге).

Напред наведена могућност заштите корисника ризичних услуга подржана је у различитим прописима на начин да се предвиђа обавезна институционална заштита корисника услуге (на пример, путем правила о осигурању депозита) или се даваоцу услуге намеће обавеза да кориснику пружи одговарајуће гаранције.¹¹² У групу прописа, оних којима се даваоцу услуге намеће обавеза да кориснику пружи гаранције (на пример, Закон о заштити потрошача или Закон о играма на срећу), спада и ЗОТ.

Разликују се две врсте гаранција: гаранција путовања за случај инсолвентности и гаранција путовања ради накнаде штете. Гаранцијом путовања услед инсолвентности организатора путовања посебно се обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, као и сва настала потраживања путника. Гаранцијом путовања ради накнаде штете обезбеђује се накнада штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања. Корисник гаранције путовања је лице које има право на накнаду трошкова и то: 1) лице које је измирило трошкове нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству; 2) путник у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања. Гаранцију путовања организатор путовања мора да има за све време трајања лиценце (чл. 53. ЗОТ). Према Правилнику о врсти и условима гаранције путовања, начину активирања и другим условима које мора да испуни организатор путовања у зависности од врсте организованог путовања гаранција путовања за случај инсолвентности обрачунава се на основу оствареног пословног прихода организатора путовања у претходној пословној години и то: на пословни приход до 50.000 евра износ гаранције путовања је 25.000 евра; на пословни приход од 50.000 до 100.000 евра износ гаранције путовања је 40.000 евра; на пословни приход од 100.001 евра до 300.000 евра износ гаранције путовања је 80.000 евра; на пословни приход од 300.001 евра до 500.000 евра износ гаранције путовања је 150.000 евра; на пословни приход од 500.001 евра до 1.000.000 евра износ гаранције путовања је 200.000 евра; на пословни приход преко 1.000.000 евра износ гаранције путовања је 300.000 евра. Туристичка агенција или друго лице које нема годишње финансијске извештаје у претходне две пословне године у својству организатора путовања или у наведеном периоду није имало лиценцу организатора путовања, сматра се новооснованом туристичком агенцијом у смислу овог Правилника. Висина гаранције путовања

¹¹² О томе: Мићовић, М., *Прилози за услужно право*, Зборник радова: Услуге и заштита корисника, Крагујевац, 2015, стр. 11.

за случај инсолвентности за новоосновану туристичку агенцију уговара се на износ од најмање 100.000 евра у првој години обављања делатности у својству организатора путовања, а у другој години обављања делатности у својству организатора путовања најмање 50.000 евра, односно у складу са оствареним пословним приходом и висином гаранције која је прописана ставом 1. овог члана (чл. 5. ст. 1. и 7). Гаранција путовања ради накнаде штете обрачунава се на основу оствареног пословног прихода организатора путовања у претходној пословној години и то: на пословни приход до 100.000 евра износ гаранције путовања је 5.000 евра; на пословни приход од 100.001 евра до 300.000 евра износ гаранције путовања је 10.000 евра; на пословни приход од 300.001. евра до 500.000 евра износ гаранције путовања је 15.000 евра; на пословни приход од 500.001 евра до 1.000.000 евра износ гаранције путовања је 20.000 евра; на пословни приход преко 1.000.000 евра износ гаранције путовања је 30.000 евра. Висина гаранције путовања ради накнаде штете за новоосноване туристичке агенције уговара се на износ од најмање 10.000 евра (чл. 10. ст. 1. и 6).

2.2. Услуге туристичких професија

Поред услуга које пружају туристичке агенције, под појам туристичке делатности подводе се и услуге туристичких професија, које пружају туристички водич, туристички пратилац,¹¹³ туристички аниматор¹¹⁴ и представник на туристичкој дестинацији.¹¹⁵

Туристички водич, туристички пратилац¹¹⁶ и туристички аниматор, при пружању услуга морају да имају код себе одговарајућу легитимацију и да носе прописану ознаку¹¹⁷ (чл. 94. ст. 5. ЗОТ).

¹¹³ То је физичко лице које прати туристичку групу и обавља оперативне техничке послове од почетка путовања до одређеног места и назад – чл. 3. ст. 1. тач. 21. ЗОТ.

¹¹⁴ То је физичко лице које планира и остварује забавне, културне, спортско рекреативне и друге програме којима организује слободно време туриста – чл. 3. ст. 1. тач. 19. ЗОТ.

¹¹⁵ То је физичко лице, које на основу закљученог уговора са организатором туристичког путовања пружа туристима обавештења и упутства у вези са реализацијом програма путовања и обавља друге активности ради заштите интереса туриста (чл. 3. ст. 1. тач. ба). Као представник, ово лице не може да предузима никакве правне радње, на основу којих би за организатора могле да наступе обавезе (он може да иступа у име организатора, али без правног обавезивања). Насупрот оваквом решењу у Закон о пружању услуга у туризму Републике Хрватске унете су одредбе о туристичком заступнику који, поред овлашћења која би требало да има представник, има овлашћење да штити интересе путника и организатора код даваоца услуга, да у име и за рачун организатора кориснику прибавља додатне услуге предвиђене утврђеним програмом путовања (чл. 43).

¹¹⁶ Делатност туристичких пратилаца први пут је регулисана код нас Законом о условима вршења услуга туристичких водича и туристичких пратилаца (Сл. гласник СРС, бр. 10/78).

¹¹⁷ Облик и садржина су прописани Правилником о облику и садржини легитимације и ознаке туристичког водича, туристичког пратиоца и туристичког аниматора (Сл. гласник РС, бр. 40/10). Легитимација садржи са предње стране грб РС, текст РС, назнаку да се ради о

Туристички водич¹¹⁸ и туристички пратилац (не сматра се туристичким пратиоцем пратилац туристичке групе на туристичком путовању организованом од страног организатора путовања које је започето и завршава се у страни држави) мора да:

- 1) има држављанство Републике Србије;
- 2) зна српски језик;
- 3) има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању;
- 4) активно зна један страни језик;
- 5) има положен стручни испит за туристичког водича односно туристичког пратиоца.¹¹⁹

Стручни испит полаже се пред комисијом коју образује министар.¹²⁰ Министарство издаје уверење о положеном стручном испиту за туристичког водича, односно за туристичког пратиоца, као и легитимацију и ознаку. Уверење се доставља Регистру туризма ради евидентирања.

легитимацији, број легитимације, простор за фотографију, име и презиме, ЈМБГ, место за печат, а на полеђини текст да се ради о лицу које је овлашћено да обавља одређене послове, податак о томе који страни језик говори овлашћено лице, датум издавања, потпис овлашћеног лица, место за печат. Ознака да се ради о овлашћеном лицу носи се на горњем делу одеће.

¹¹⁸ Делатност туристичког вођења први пут је регулисана у РС 1957. године доношењем Закона о туристичким водичима (Сл. гласник НРС, бр. 32/57), којим је било одређено да службу водича могу да обављају лица која имају одобрење, с тим што је било дозвољено лицима, која су била у сталном радном односу код туристичких организација, да под одређеним условима обављају службу без одобрења. О томе: Работић, Б., *Туристичко вођење у Србији са посебним освртом на правну регулативу*, Туристичко пословање, бр. 5/10, стр. 109.

¹¹⁹ Према Правилнику о стручном испиту за туристичког водича и туристичког пратиоца, теоријски део стручног испита за туристичког водича полаже се по програму који обухвата следеће предмете: 1) Економика туризма; 2) Туристички ресурси; 3) Агенцијско и хотелијерско пословање; 4) Друштвено уређење, туристичка политика и прописи у туризму; 5) Информативно-водичка служба у туризму; 6) Национална историја; 7) Страни језик. Стручни испит за туристичког пратиоца полаже се по програму који обухвата следеће предмете: 1) Друштвено уређење, туристичка политика и прописи у туризму; 2) Информативно-водичка служба у туризму; 3) Агенцијско и хотелијерско пословање; 4) Страни језик (чл. 2). Практични део стручног испита (којим се утврђује вештина вођења, односно праћења и способност обављања оперативних техничких послова, као и примена теоријског знања), обухвата вођење односно праћење туристичке групе правцем – итинерером за туристичког водича, односно туристичког пратиоца који одреди председник комисија на предлог испитивача из практичног дела стручног испита (чл. 20).

¹²⁰ У оквиру ЕУ је 2008. године усвојен европски стандард (прихваћен је у свим земљама чланицама) са ознаком ЕН 15565, којим се регулишу услови професионалне обуке и програми за туристичке водиче. О томе: Работић, Б., *Туристичко вођење у савременом туризму*, док. теза, Београд, 2009, стр. 8.

Туристичким водичем и туристичким пратиоцем сматра се и држављанин државе чланице Европске уније и европског економског простора који испуњава услове за туристичког водича и туристичког пратиоца прописане овим законом (чл. 94. ст. 4. ЗОТ).

Када се ради о локалном туристичком водичу,¹²¹ он може да пружа услуге ако има положен стручни испит за локалног туристичког водича. Стручни испит за локалног водича полаже се пред комисијом коју образује надлежни орган јединице локалне самоуправе који издаје уверење о положеном стручном испиту за локалног туристичког водича, као и ознаку. Програм и начин полагања стручног испита за локалног туристичког водича прописује надлежни орган јединице локалне самоуправе или више јединица локалних самоуправа, а по претходно прибављеном мишљењу министарства. Тај орган је дужан да у електронској форми достави Регистру туризма ради евидентирања евиденцију локалних водича најкасније до 15. јануара за претходну годину (чл. 98. ЗОТ).

Туристички аниматор и представник на туристичкој дестинацији мора да:

- 1) има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању;
- 2) зна српски језик;

Представник на туристичкој дестинацији мора да има активно знање страног језика који је у употреби на туристичкој дестинацији.

2.3. Друге услуге у туризму

У ову категорију услуга спадају услуге изнајмљивања возила (чл. 101 – 102. ЗОТ).¹²² Према претходном ЗОТ, у ову категорију сврставане су и специфичне авантуристичке и спортско-рекреативне услуге у туризму (скијање, роњење, једрење, јахање, горско-планинско вођење, рафтинг, сплаварење, возња кануом и другим сличним пловилима, скакање падобраном, параглајдинг, скакање са ужетом и слично). Ове услуге су могли да обављају привредна друштва и друга

¹²¹ У теорији је присутан став да термин „локални водич“ представља реликт из времена СФРЈ, где је ова делатност регулисана на републичком нивоу, када је коришћен да би се њиме означио републички водич. Данас, институт локалног водича не познају друга законодавства настала распадом Југославије, нити за тим има реалне потребе. О томе: Работић, Б., *нав. чланак*, стр. 108.

¹²² За разлику од „других услуга“, у чл. 54. и 55. Закона о пружању услуга у туризму Републике Хрватске говори се о туристичким услугама у осталим облицима туристичке понуде (сеоски, здравствени, конгресни, *wellness*, пустоловни, ловни, спортски, голф-туризам, ронилачки) и осталим туристичким услугама (изнајмљивање прибора и опреме за спорт и рекреацију, као што су сандолине, даске за једрење, бицикли на води). Услуге изнајмљивања возила се оправдано не наводе у оквиру осталих облика туристичке понуде, односно остале туристичке услуге, јер та услуга нема ништа специфично због чега би је требало везивати само за туризам, односно туристичку делатност. Зато се у чл. 7. Закона о пружању услуга и наводи да таква услуга не спада у оне којима могу да се искључиво баве туристичке агенције.

правна лица, предузетници и физичка лица која су за њихово обављање били евидентирани у Регистру туризма, а путем стручно оспособљених лица (тренери, инструктори, учитељи и слично) и под условима прописаним законом (чл. 100).¹²³ Оне су избрисане из важећег ЗОТ, уз образложење да се ради о услугама које су уређене законима из области спорта. Међутим, с обзиром да су спортске активности у функцији туристичке понуде, чини се да је правни оквир за њихово пружање требало и даље да буде одређен прописима из области туризма.

Под услугом изнајмљивања возила (*rent-a-car*) подразумева се изнајмљивање путничких аутомобила без возача или изнајмљивање путничких аутомобила са услугама возача (*limo service*).

Пружалац услуга изнајмљивања возила без возача мора да има најмање три регистрована моторна возила, која не могу да буду старија од пет година и морају да испуњавају услове утврђене прописима о безбедности саобраћаја на путевима. У случају изнајмљивања возила са услугом возача, возила могу да буду старија од пет година.

Услуге изнајмљивања возила може да пружа привредно друштво, друго правно лице, предузетник или огранак страног правног лица, ако је регистровано у одговарајућем регистру. Удружење које обавља делатност изнајмљивања возила дужно је да ту делатност упише у одговарајући регистар.

Ако пружалац услуга изнајмљивања возила не обавља делатност изнајмљивања возила као претежну делатност, дужан је да образује и у одговарајућем регистру региструје огранак, односно простор ван пословног седишта или да на други начин образује одговарајућу организациону јединицу која се евидентира у Регистру туризма.

Пружалац *rent-a-car* услуга дужан је да: на улазу у простор у коме обавља делатност видно истакне пословно име и седиште, као и радно време. А, пружалац *limo service* дужан је да: у сваком пословном простору, односно месту пословања у ком обавља делатност држи решење о упису у одговарајући регистар и уверење о евидентирању у Регистру туризма; да се придржава истакнутих, односно објављених цена; за сваку пружену услугу изда прописан рачун; води евиденцију пружених услуга (евиденција се води на дневном нивоу, по начелима уредности и тачности, на начин који не дозвољава брисање унетих података, којим се омогућава увид у податке по хронолошком реду и садржи податке о регистарском броју возила, податке о возачу, периоду коришћења возила, податке о кориснику услуге); обавља делатност са пажњом доброг привредника (чл. 101а ЗОТ).

¹²³ С обзиром да се ради о услугама високог ризика у Закону о пружању услуга Републике Хрватске је одређено да се могу пружати под условом да је давалац услуге осигурао кориснике услуга од последица несретног случаја, као и да је прибавио писану сагласност родитеља или стараоца, када се ради о лицу које је млађе од 18 година, с тим што је дато право даваоцу услуге да и поред сагласности може да одустане од пружања услуге (чл. 56).

3. Угоститељска делатност

Појам. - Угоститељска делатност јесте пружање услуга смештаја, припремање и услуживање хране, пића и напитака, као и припремање и достављање хране корисницима за потрошњу на другом месту (чл. 3. ст. 1. тач. 27. ЗОТ). Не сматра се обављањем угоститељске делатности:

1) пружање услуга смештаја и исхране запосленима и корисницима у одмаралиштима, установама друштвене бриге о деци, старим лицима, ученицима и студентима, здравственим, социјалним, образовно-васпитним и другим сличним установама, ако услуге пружају лица запослена у тим установама;

2) пружање услуга исхране и пића запосленима у сопственим просторијама у току процеса рада у привредним субјектима, установама, државним органима и другим организацијама, ако услуге пружају лица запослена у тим привредним субјектима, установама, органима и организацијама (чл. 61. ст. 1. ЗОТ).

Врсте угоститељских објеката и услови за пружање услуга. - Угоститељска делатност се обавља у угоститељском објекту и ван угоститељског објекта у складу са законом, прописима донетим на основу закона, као и прописима којима се уређује здравствена заштита и заштита животне средине (чл. 64. ст. 1. ЗОТ). Поједине угоститељске услуге могу се пружати и у покретном објекту који се премешта из једног места у друго сопственим погоном или вучом, ако испуњава прописане минималне техничке, санитарно-хигијенске и здравствене услове за пружање угоститељских услуга. У покретном објекту може се припремати и услуживати храна припремљена на другом месту у оригиналном паковању, као и пиће у оригиналној амбалажи или на точење уз употребу амбалаже за једнократну употребу (чл. 65. ЗОТ).

Према врсти угоститељских услуга које се у објекту пружају, угоститељски објекти могу бити:

- 1) угоститељски објекат за смештај;
- 2) угоститељски објекат за исхрану и пиће.

У угоститељском објекту за смештај пружају се услуге смештаја, исхране и пића и друге услуге уобичајене у угоститељству или само услуге смештаја (у врсти угоститељског објекта: хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба, сеоско туристичко домаћинство, ловачка вила, кућа или колиба и други објекти за пружање услуга смештаја).

У угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића припремају се и услужују топла и хладна јела и напаци, точе и служе алкохолна и безалкохолна пића (у врсти угоститељског објекта: ресторан, кафана, бар, објекат брзе хране, кетеринг објекат, покретни објекат и други објекти).

Пословно име, назив огранка, простор ван пословног седишта или одговарајућа организациона јединица као и ознака пружаоца угоститељских услуга не може да садржи речи које указују на врсту угоститељског објекта.

Јединица локалне самоуправе може ближе да уреди: услове за уређење и опремање угоститељског објекта у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у угоститељском објекту, а који се односе на уређење и опремање уређајима за одвођење дима, паре и мириса, као и других непријатних емисија; услове за уређење и опремање угоститељског објекта у којима се емитује музика или изводи забавни програм, а којима се обезбеђује заштита од буке; техничке и друге услове у угоститељском објекту, који се налази у стамбеној згради, као и начин обављања угоститељске делатности, у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у том угоститељском објекту (чл. 67. ст. 5 – 7. ЗОТ).

Угоститељски објекти за смештај врсте хотел, мотел, туристичко насеље, пансион и камп разврставају се у категорије.¹²⁴ Захтев за разврставање подноси угоститељ министарству, на основу чега министар доноси решење о разврставању које важи три године од дана достављања решења подносиоцу захтева. Решење је коначно и доставља се ради евидентирања у Регистру туризма.

Угоститељски објекти за смештај врсте кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство, разврставају се у категорије у складу са стандардима прописаним за поједине врсте тих објеката. Решење о разврставању (важи три године од дана издавања) доноси надлежни орган јединице локалне самоуправе на захтев угоститеља. Против решења може се у року од 15 дана од дана достављања решења изјавити жалба министру (чл. 68. ЗОТ).¹²⁵

Угоститељ је дужан да прибави акт о одређивању категорије угоститељског објекта пре отпочињања обављања угоститељске делатности у објекту који се разврстава у категорију. Промена категорије угоститељског објекта врши се на начин и по поступку прописаном за разврставање угоститељског објекта у категорију (чл. 69. ЗОТ).

Угоститељи који обављају делатност у угоститељским објектима врсте хотел, мотел, туристичко насеље, пансион и камп, морају да имају руководиоца објекта који је запослен код угоститеља. Руководилац објекта у угоститељском објекту врсте хотел и мотел мора да има најмање вишу стручну спрему стечену на студијама у трајању од три године у области друштвено-хуманистичких наука, знање једног страног језика и три године радног искуства у угоститељству. Руководилац објекта у угоститељском објекту врсте туристичко насеље, пансион и камп мора да има најмање средњу стручну спрему, знање

¹²⁴ О томе је било речи у првој глави.

¹²⁵ Решење којим се угоститељски објекат разврстава у категорију престаје да важи: 1) истеком рока за који је донето; 2) доношењем решења о промени категорије угоститељског објекта; 3) губитком категорије угоститељског објекта; 4) на захтев угоститеља; 5) ако дође до промене угоститеља; 6) престанком привредног друштва, предузетника, другог правног лица или огранка страног правног лица услед кога се то правно лице или предузетник брише из одговарајућег регистра (чл. 71. ЗОТ).

једног страног језика и годину дана радног искуства у угоститељству. У угоститељском објекту врсте хотел и мотел мора да буде запослено и најмање једно лице са средњом стручном спремом угоститељског усмерења. Ако угоститељ предузетник лично води пословање угоститељског објекта он мора да испуњава услове прописане за руководиоца угоститељског објекта (чл. 70. ЗОТ).

Услови за пружање услуга у домаћој радиности. – Угоститељ може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања исхране и пића у угоститељском објекту домаће радиности (кућа, апартман и соба). Ову делатност може да обавља привредно друштво, предузетник, огранак страног правног лица или физичко лице, под условима одређеним законом.

Физичко лице може да пружа туристима угоститељске услуге смештаја, припремања и услуживања obroка у кући, апартману и соби чији је власник у објектима смештајних капацитета до 30 лежајева. У вези са тим дужно је да дневно и уредно пријављује госта, односно пружене услуге локалној туристичкој организацији, туристичкој агенцији, привредном субјекту или другом правном лицу, са којим има закључен уговор.¹²⁶

Физичко лице које пружа угоститељске услуге у домаћој радиности мора да испуњава здравствене услове и да редовно обавља здравствене прегледе у складу са законом којим се уређује здравствена заштита, а смештајни капацитети морају да испуњавају прописане минималне техничке и санитарно-хигијенске услове и да буду категорисани (чл. 73. ст. 1. и 2. ЗОТ).

Физичко лице које пружа угоститељске услуге у домаћој радиности дужно је да:

- 1) у кући, апартману и соби коју издаје туристима истакне прописану ознаку категорије одређену решењем надлежног органа;
- 2) одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за категорију куће, апартмана и собе, која му је одређена решењем надлежног органа;
- 3) видно истакне цене услуга које пружа и износ боравишне таксе и придржава се истакнутих цена;
- 4) утврди нормативе хране ако пружа услугу исхране и придржава се утврђених норматива;
- 5) води евиденцију¹²⁷ гостију дневно и уредно (чл. 75. ЗОТ).

¹²⁶ Уговор физичко лице доставља, ради евидентирања, надлежном органу јединице локалне самоуправе, који квартално доставља евиденцију категорисаних кућа Регистру туризма (чл. 74. ЗОТ).

¹²⁷ Евиденција гостију је уређена Правилником о облику, садржини и начину вођења евиденције гостију у домаћој радиности. Њиме је одређено да се евиденција води у књизи гостију, која је сачињена према прописаном обрасцу (ако физичко лице има смештајне

Услови за пружање услуга у сеоском туристичком домаћинству. – У основи примењују се услови који важе за пружање услуга у домаћој радиности, с тим што се додаје да физичко лице може да пружа угоститељске услуге припремања и услуживања хране и пића, од намирница и напитака које је претежно сам произвео и организованој туристичкој групи до 50 туриста која не користи услуге смештаја. Поред тога, то лице може у оквиру сеоског туристичког домаћинства да пружа угоститељске услуге смештаја на отвореном, у привремено постављеној опреми за камповање, до 20 камп парцела, за највише 30 гостију (чл. 76. ЗОТ).

Услови за обављање угоститељске делатности разрађени подзаконским правилима. - Услови и начин обављања угоститељске делатности¹²⁸ разрађени су Правилником о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката. Њиме су утврђени (А) општи и (Б) посебни услови (1. за угоститељске објекте за исхрану и пиће; 2. за угоститељске објекте за исхрану и пиће који услуживање врше у оригиналној амбалажи или у амбалажи за једнократну употребу преко накривеног шалтера или пулта; 3. угоститељски објекат за повремено пружање угоститељских услуга на сајмовима, вашарима и другим јавним манифестацијама и за покретне објекте; 4. за угоститељске објекте за смештај; 5. за кетеринг) за уређење и опремање угоститељских објеката.

А) Општи минимални технички услови односе се на све врсте угоститељских објеката, ако правилником није другачије одређено (чл. 22 – 35). У угоститељском објекту мора бити обезбеђено: 1) снабдевање текућом хигијенски исправном водом за пиће; 2) стално снабдевање електричном енергијом; 3) одлагање чврстих отпадних материја; 4) одвођење отпадних вода.

Све просторије и простори у угоститељском објекту у којима бораве или се задржавају гости морају да имају обезбеђено грејање, осим у угоститељским објектима који послују само у летњем периоду. Температура у просторијама у којима бораве или се задржавају гости износи најмање 18,5 °Ц.

Просторије у угоститељском објекту за исхрану и пиће диско бар односно дансинг бар, диско клуб, кабаре бар, у којима се емитује музика или изводи забавни програм, морају имати додатну звучну изолацију у складу са посебним прописима, којом се обезбеђује заштита од буке станара који живе у непосредној близини угоститељског објекта. Објекат мора да буде прикључен на јавну телефонску мрежу, осим ако не постоје техничке могућности за прикључење.

Угоститељски објекат мора да има најмање један телефон на располагању гостима (фиксни или мобилни телефон).

јединице на различитим адресама, књига се води за сваку јединицу). У њу се уносе подаци: о госту, о врсти пружене услуге, о смештајној јединици, датум и час доласка и одласка.

¹²⁸ Санитарно-хигијенске услове за уређење и опремање угоститељских објеката прописује Министар надлежан за послове здравља (чл. 79. ст. 2. ЗОТ).

Угоститељски објекат мора да има посебно уређен прилаз до улаза за госте. Прилази до улаза, улаз у угоститељски објекат и назив угоститељског објекта морају бити осветљени у време рада објекта ноћу.

Све просторије угоститељског објекта морају имати осветљење. Све просторије, односно простори у којима се крећу или задржавају гости ноћу морају бити осветљени потпуно или оријентационим светлом.

Угоститељски објекат мора да буде опремљен и уређен на начин којим се омогућава рационално коришћење простора, несметано и сигурно кретање и боравак гостију и запосленог особља и несметан пренос ствари.

Угоститељски објекат у којем се пружају услуге и особама са инвалидитетом, мора да има улаз у објекат, као и врата, опрему и простор за манипулацију у просторијама које користе, димензионисане и уређене у складу са потребама особа са инвалидитетом. Улазна врата смештајне јединице за особе са инвалидитетом морају да буду означена одговарајућим ознакама.

Угоститељски објекат се састоји од следећих делова: 1) економско-техничког дела који користи искључиво запослено особље; 2) услужног дела који је на располагању гостима ако правилником није другачије одређено. Економско-технички део имају сви угоститељски објекти, а састојати се од кухињског блока, помоћних просторија или простора и сервисно техничких просторија или простора, зависно од врсте угоститељског објекта и врсте угоститељских услуга које се у њему пружају. Услужни део имају угоститељски објекти за смештај и угоститељски објекти за исхрану и пиће који пружају услуге на угоститељски начин.

Просторија у угоститељском објекту представља издвојену функционалну целину која у организационом смислу може да се састоји из више делова - простора, који могу бити и визуелно одвојени. Просторије у угоститељском објекту су међусобно функционално повезане и чине техничкотехнолошку целину. Просторије у угоститељском објекту морају да буду осветљене и проветрене, као и да се редовно чисте и спремају.

Подови ходника и степеништа које су намењене гостима, морају да обезбеде заштиту од клизања, као и да буду заштићени подним облогама једноставним за чишћење, прање и дезинфекцију.

Угоститељски објекат за смештај са више од пет нивоа мора да има лифт на сваком нивоу који користе гости. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полуспрат, спрат и поткровље. Међуспрат не представља ниво. Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе гости. Два полуспрата сматрају се једним спратом - нивоом. На сваком другом полуспрату је неопходна станица лифта. Поткровље не мора имати станицу лифта уколико техничке могућности то не дозвољавају.

Б.1) Посебни минимални технички услови за угоститељске објекте за исхрану и пиће утврђени Правилником (чл. 36 – 70) се односе на све врсте угоститељских објеката за исхрану и пиће, ако Правилником није другачије одређено. Угоститељски објекат за исхрану и пиће у коме се пружају услуге

припремања и услуживања хране, пића и напитака, састоји се од просторија: 1) економско-техничког дела које чине кухињски блок, 2) помоћне просторије и сервисно техничке просторије и 3) просторија услужног дела. Угоститељски објекат за исхрану и пиће у коме се пружају само услуге припремања и услуживања пића и напитака, састоји се од просторија: 1) економско-техничког дела за пријем и складиштење пића и амбалаже, 2) сервисно-техничких просторија у оквиру економско-техничког дела и 3) просторија услужног дела. Услужни део у угоститељским објектима састоји се од просторије за услуживање, гардеробе и тоалета за госте.

Кухињски блок угоститељских објеката за исхрану и пиће је функционална целина која се састоји из више делова - радних целина у којима се одвија технолошки процес обраде и припреме хране и то: 1) просторија или простора у којима се обрађује, припрема и чува храна пре услуживања и врши прање посуђа (кухиња); 2) просторија или простора у којима се складишти храна, пиће, предмети опште употребе и повратна амбалажа (магацини). Кухиња може имати точионицу пића, уколико она није смештена у услужном делу угоститељског објекта. Угоститељски објекти за исхрану и пиће врсте кафе-посластичарница, палачинкарница, покретни угоститељски објекат, бар, диско бар, дансинг бар, диско клуб, кабаре бар и сл., могу услуживати храну припремљену на другом месту. Кухињски блок у угоститељском објекту за исхрану и пиће, у којем се услужује храна припремљена на другом месту односно објекту, уместо кухиње има просторију или простор за пријем и краткорочно чување хране.

Кухиња се опрема угоститељском опремом и мора да има: 1) термичке уређаје и апарате; 2) прибор и уређаје за чишћење, мерење, обраду и припрему хране; 3) најмање две једноделне судопере са топлом и хладном водом од којих је једна за храну биљног порекла (воће и поврће) и једна за храну животињског порекла (месо и риба) и најмање по једну радну површину за припрему хране за поврће и воће, за месо и за рибу (кухиње у којима се припремају једоставна јела могу имати по једну једноделну судоперу за припрему хране и прање посуђа); 4) полице или ормари за смештај кухињског, ресторанског посуђа и прибора и полице или ормари за смештај хране (дневни магацин); 5) расхладне уређаје за чување хране у кухињи; 6) простор са најмање једном дводелном судопером с текућом топлом и хладном водом за прање посуђа, или са једноделном судопером с текућом топлом и хладном водом и машину за прање посуђа; 7) уређај за одвод дима, паре и мириса који онемогућава ширење дима, паре и мириса у просторије у којима се задржавају гости; 8) природно или механичко проветравање са могућношћу измене ваздуха; 9) довољан број хигијенских посуда за отпатке. Кухиња у зависности од асортимана јела која се у кухињи припремају, има топлу кухињу и/или хладну кухињу. Део кухиње у којој се врши термичка обрада хране је топла кухиња, а део кухиње у којој се врши припрема хладних предјела, хладних јела и салата је хладна кухиња. Кухиња у којој се припрема пица мора да има и пећницу за печење пица. Кухиња у којој се припремају разне врсте печења мора да има и посебну радну целину за припрему

меса опремљену са уређајима за печење меса (зиданим или индустријски произведеним или кабину с ротирајућим ражњем), простор за чување печеног меса на хигијенски начин и простор за чишћење, прање и дезинфекцију опреме и прибора. Кухиња у којој се припремају посластице и пецива мора имати и радну целину за припрему посластица и пецива, пекарско-посластичарску радионицу, која се састоји од радне површине, судопере са текућом хладном и топлом водом и расхладне витрине за посластице.

Радне површине у кухињи и просторији односно простору за пријем и краткорочно чување хране, морају да имају горњу плочу од материјала који се лако чисти, пере и дезинфикује, а површине које су у додиру са водом морају да буду од нерђајућег материјала. Под у кухињи и просторији односно простору за пријем и краткорочно чување хране мора да буде израђен од материјала који не сме да буде клизав и који се лако чисти и одржава. Зидови у кухињи и просторији односно простору за пријем и краткорочно чување хране морају да буду обложени до висине од 2м од пода керамичким плочицама или водонепропусним материјалом који се лако чисти и одржава.

За потребе запосленог особља у кухињи и просторији односно простору за пријем и краткорочно чување хране мора да се обезбеди посебан умиваоник са текућом хладном и топлом водом опремљен прибором и средствима за прање, дезинфекцију и сушење руку на хигијенски начин.

Магацин мора да буде организован у зависности од врсте и количине хране, пића, средстава за хигијену и других предмета опште употребе која се у њему складишти. Опрема се одговарајућим палетама, полицама или регалима и хладњачама или расхладним уређајима одговарајућег капацитета за лако кварљиву храну. Магацин у којем се чува храна мора бити у непосредној близини кухиње. Угоститељски објекти који уместо кухиње имају просторију односно простор за пријем и краткорочно складиштење хране, нису у обавези да имају магацин за храну.

Просторије кухињског блока морају да буду повезане на начин којим се обезбеђује да особље не пролази просторијама које су намењене гостима. Прозори и отвори у кухињском блоку морају да имају механичку заштиту од инсеката и глодара (мрежа на прозорима, решетка на сливницима, маска на доњем делу врата).

Помоћне просторије и сервисно-техничке просторије угоститељских објеката за исхрану и пиће се састоје од просторија које служе за санитарне, хигијенске и друге потребе запосленог особља (гардероба односно простор за пресвлачење, простор за одмор, тоалети и др). У угоститељском објекту за исхрану и пиће мора бити обезбеђен најмање један тоалет за запослено особље у складу са прописима којима се уређују санитарно-хигијенски услови. Угоститељски објекат за исхрану и пиће који се налази на аеродрому, железничкој и аутобуској станици, сајму, зеленој пијаци, у пословном, тржном и спортском центру и у сличним целинама, не мора да има тоалет за запослене ако је обезбеђено коришћење тоалета у оквиру те целине који користе искључиво

лица под санитарним надзором. Сервисно-техничке просторије састоје се од просторија или простора у којима су смештене котларнице, инсталације и други уређаји, које служе за сервисирање и одржавање уређаја и опреме угоститељског објекта за исхрану и пиће.

Услуживање храном, пићем и напацима може да се обавља у просторији за услуживање или простору за услуживање на отвореном (терасе, баште). У делу просторије односно простора за услуживање угоститељског објекта за исхрану и пиће који пружа услуге припремања и услуживања хране, пића и напитака, могу се пред гостима припремати једноставна хладна, топла јела, послатице и напаци. Угоститељски објекат за исхрану и пиће са самопослуживањем мора да буде опремљен самоуслужном линијом и изложбеним топлим и хладним витринама за јела, пића и напитака. Просторија за услуживање мора да буде проветрена, осветљена и опремљена намештајем прикладним за услуживање хране, пића и напитака. Под у просторији за услуживање мора да буде израђен од материјала који не сме да буде клизав и који се лако чисти и одржава.

Сто за услуживање мора: да има површину која се лако чисти и дезинфикује; да буде прекривен неоштећеним и чистим столњаком или појединачним подметачима испред сваког госта, са папирном или платненом салветом. Прибор за јело (кашике, ножеви, виљушке) угоститељског објекта за исхрану и пиће који пружа услуге припремања и услуживања хране, пића и напитака, мора да буде од нерђајућег материјала и неоштећен.

Угоститељски објекат за исхрану и пиће мора да има точионицу пића. Точионица мора да има: 1) пулт за издавање пића и напитака; 2) радну површину и дводелну судоперу са текућом топлом и хладном водом са оцеђивачем или радну површину и машину за прање чаша и једноделну судоперу са оцеђивачем; 3) приручни простор за одлагање амбалаже који је физички и видно одвојен од простора у којем се услужују гости; 4) расхладне уређаје; 5) термички уређај уколико се услужују топли напаци; 6) дозаторе пића или обезбеђено мерење количине пића; 7) полице за чаше, шоље и пића; 8) хигијенску посуду за отпатке.

Угоститељски објекат за исхрану и пиће мора имати обезбеђен одговарајући број вешалица у просторији за услуживање или гардеробу (просторија или простор) за одлагање одевних предмета гостију. У гардероби за госте која се налази изван просторије за услуживање, мора бити обезбеђено чување одложених одевних предмета гостију.

Угоститељски објекат за исхрану и пиће у којем се у оквиру просторије за услуживање пружају и услуге забаве, мора да буде опремљен подијумом за плес односно подијумом за извођење уметничког програма. Подијум представља и део просторије за услуживање који је ослобођен од столова и столица. Угоститељски објекат у којем се приређује артистички, кабаре односно музички програм који укључује промену гардеробе односно костима, мора имати посебну гардеробу за извођаче која се опрема умиваоником и тушем са топлом и хладном водом. Угоститељски објекат у којем се приређује артистички, кабаре односно музички програм, а музички уређаји и артистички реквизити се држе у овом

угоститељском објекту за период за који су извођачи ангажовани, мора имати просторију или простор за смештај музичких уређаја и артистичких реквизита.

Угоститељски објекат за исхрану и пиће у коме се услуживање врши на угоститељски начин, мора да има уређен и опремљен тоалет за госте, и то: 1) тоалет за жене, који се састоји од предпростора и WC кабине; 2) тоалет за мушкарце, који се састоји од предпростора, WC кабине и писоара. Писоар у тоалету за мушкарце је зидна шкољка на испирање текућом водом, постављена или ограђена тако да се не види изван просторије у којој се налази. Изузетно, угоститељски објекат за исхрану и пиће до 30 конзумних места, у коме се услуживање врши на угоститељски начин, мора да има најмање један заједнички тоалет за жене и мушкарце који се састоји од једне WC кабине и предпростора. Изузетно, угоститељски објекат за исхрану и пиће до 50 конзумних места, у коме се услуживање врши на угоститељски начин, не мора да има писоар у тоалету за мушкарце. Број WC кабина и писоара у тоалетима за госте мора да буде сразмеран броју сталних конзумних места (стајаћа и седећа) у просторији за услуживање, и то најмање: 1) до 80 места, једна WC кабина у тоалету за жене и једна WC кабина и један писоар у тоалету за мушкарце; 2) до 180 места, две WC кабине у тоалету за жене и једна WC кабина и два писоара у тоалету за мушкарце; 3) до 550 места, три WC кабине у тоалету за жене и две WC кабине и три писоара у тоалету за мушкарце; 4) више од 550 места, четири WC кабине у тоалету за жене и три WC кабине и четири писоара у тоалету за мушкарце. Прописани број писоара у тоалету за мушкарце може да буде замењен одговарајућим бројем WC кабина. WC кабина мора да има: 1) WC шољу са даском за седење и испирањем текућом водом; 2) вешалицу за одећу; 3) нараву за закључавање врата; 4) корпу за отпатке у тоалету за мушкарце, а у тоалету за жене хигијенску посуду за отпатке са поклопцем; 5) тоалетни папир; 6) прибор за чишћење WC шоље.

Предпростор тоалета за госте мора имати: 1) умиваоник са текућом топлом и хладном водом; 2) огледало; 3) течни сапун; 4) корпу за отпатке; 5) држач папирног убруса и папирни убрус или апарат за сушење руку. Број умиваоника мора да одговара најмањем броју прописаних WC кабина.

На улазу у тоалет за госте мора да буде истакнута препознатљива ознака намене тих просторија за жене и за мушкарце. Врата тоалета морају да буду од чврстог непровидног материјала безбедног за госта. Подови у тоалету за госте морају да буду равни, глатки, без оштећења, отпорни на хабање, израђени од керамичких плочица или другог чврстог водоотпорног материјала који се лако чисти и одржава, а у поду мора да буде уграђен сливник са заштитном решетком. Зидови у тоалету за госте морају да буду обложени до висине од 1,50 м од пода керамичким плочицама или водонепропусним материјалом који се лако чисти и одржава. У тоалету за госте мора да буде обезбеђена природна или вештачка вентилација. Ако је у тоалету за госте обезбеђена природна вентилација, прозори морају да буду од непрозирног стакла или са могућношћу заштите од погледа

споља. Тоалети морају да буду чисти и дезинфиковани, а инсталисана опрема у функцији.

Угоститељски објекат за исхрану и пиће који се налази на аеродрому, железничкој и аутобуској станици, сајму, зеленој пијаци, у пословном, тржном и спортском центру и у сличним целинама, не мора да има тоалет за госте ако је обезбеђено коришћење јавног тоалета у оквиру исте целине. Угоститељски објекат за исхрану и пиће који се налази на купалишту и уређеној обали река и језера, а послује сезонски, не мора да има тоалет за госте ако је обезбеђено коришћење јавног тоалета у непосредној близини, уколико је прилаз до јавног тоалета од чврстог материјала и осветљен ноћу.

Б.2) Угоститељски објекат за исхрану и пиће у коме се припремају топла и хладна јела, пића и напаци, а услуживање се врши у оригиналној амбалажи или у амбалажи за једнократну употребу преко наткривеног шалтера или пулта (чл. 66) мора да има: 1) термичке уређаје; 2) прибор и уређаје за чишћење, мерење, обраду и припрему хране и једноделну судоперу са текућом топлом и хладном водом и најмање једну радну површину уз судоперу; 3) полице за смештај пића и опреме и прибора за припрему хране; 4) расхладне уређаје за чување хране, пића и напитака; 5) простор и једноделну судоперу са текућом топлом и хладном водом за чишћење и прање опреме и прибора за припрему хране; 6) уређаје за одвод дима, паре и мириса; 7) простор за држање прибора и средстава за хигијену; 8) хигијенске посуде за отпатке у објекту и поред објекта; 9) простор за пресвлачење запосленог особља са вешалицом за одећу; 10) тоалет за запослено особље са умиваоником и текућом хладном и топлом водом. Прописани број једноделних судопера, може да буде замењен једном дводелном судопером са текућом топлом и хладном водом. Угоститељски објекат не мора имати тоалет за запослено особље са умиваоником и текућом хладном и топлом водом уколико је обезбеђено коришћење тоалета удаљеног највише до 30 м од овог угоститељског објекта, а који користе искључиво лица под санитарним надзором.

Б.3) Угоститељски објекат за повремено пружање угоститељских услуга на сајмовима, вашарима и другим јавним манифестацијама и за покретне објекте (чл. 67 – 70) мора да има: 1) одговарајући простор који није изложен загађивању које може да угрози хигијенску исправност хране; 2) термичке и расхладне уређаје за обраду и чување хране, као и за пића и напаци, у складу са понудом; 3) прибор и уређаје за чишћење, мерење, обраду и припрему хране и једноделну судоперу са текућом топлом и хладном водом и најмање једну радну површину за припрему хране уз судоперу, ако се храна припрема; 4) једноделну судоперу са текућом хладном и топлом водом за прање прибора и посуђа, ако се храна услужује на угоститељски начин; 5) довољан број хигијенских посуда за отпатке. Прописани број једноделних судопера, може да буде замењен једном дводелном судопером са текућом топлом и хладном водом.

За пружање угоститељских услуга у покретном објекту се користи угоститељска опрема прилагођена врсти услуга које се пружају и врсти

покретног објекта. Покретни објекат мора да има: 1) термичке и расхладне уређаје за обраду и чување хране, као и за пића и напитке, у складу са понудом; 2) прибор и уређаје за чишћење, мерење, обраду и припрему хране и једноделну судоперу са текућом топлом и хладном водом и најмање једну радну површину уз судоперу, ако се храна припрема; 3) довољан број хигијенских посуда за отпатке.

У угоститељском објекту за повремено пружање угоститељских услуга на сајмовима, вашарима и другим јавним манифестацијама и покретном објекту за запослено особље се обезбеђује коришћење тоалета који може да буде удаљен највише до 30м од угоститељског објекта, а који користе искључиво лица под санитарним надзором. Уколико се у објекту за повремено пружање угоститељских услуга на сајмовима, вашарима и другим јавним манифестацијама услужује храна и пиће на угоститељски начин, за госте се обезбеђује коришћење тоалета који може да буде удаљен највише до 30м од угоститељског објекта или има обезбеђено коришћење јавног тоалета у непосредној близини, до кога је прилаз од чврстог материјала и осветљен ноћу.

Б.4) Посебни минимални технички услови за угоститељске објекте за смештај (чл. 71 – 116) утврђени Правилником се односе на све врсте угоститељских објеката за смештај, ако Правилником није другачије одређено. Угоститељски објекат за смештај који пружа услуге смештаја, припремања и услуживања хране, пића и напитака, састоји се од просторија економско техничког дела (кухињски блок, помоћне просторије и сервисно-техничке просторије), просторија услужног дела за исхрану и пиће и просторија услужног дела за смештај. Угоститељски објекат за смештај који пружа услуге смештаја, припремања и услуживања пића и напитака, састоји се од просторија економско-техничког дела (магацин за пиће, магацин средстава за хигијену, магацин за средства опште употребе, помоћне просторије, сервисно-техничке просторије), услужног дела за смештај и услужног дела за пиће и напитке. Угоститељски објекат за смештај који пружа само услуге смештаја, састоји се од просторија економско-техничког дела (магацин средстава за хигијену, магацин за средства опште употребе, помоћне просторије и сервисно-техничке просторије) и услужног дела за смештај. Услужни део за смештај се састоји од просторије односно простора за пријем гостију (рецепције) и смештајних јединица, а могу га чинити и заједничка купатила, заједнички тоалети односно заједничка WC кабина за госте у угоститељском објекту за смештај са собама без купатила.

На кухињски блок угоститељског објекта за смештај који поред услуге смештаја пружа услуге припремања и услуживања хране и пића, примењују се већ наведена правила о кухињском блоку у угоститељским објектима за исхрану и пиће, ако Правилником није другачије одређено.

Угоститељски објекти за смештај који пружају услуге исхране и пића врсте гарни хотел, кућа, апартман и соба, могу услуживати храну припремљену на другом месту. Угоститељски објекти врсте кућа, апартман и соба, уместо кухиње морају имати просторију или простор за пријем и краткорочно складиштење

хране. Угоститељски објекат за смештај врсте гарни хотел, уместо кухиње мора имати просторију за пријем и краткорочно складиштење хране.

Кухиња угоститељског објекта за смештај врсте хотел, апарт хотел, мотел, туристичко насеље и пансион, у којима се пружају услуге исхране и пића, мора имати просторе са *две дводелне судопере* са текућом топлом и хладном водом од којих је једна за прање кухињског и једна за прање ресторанског посуђа, или једноделну судоперу и машину за прање кухињског посуђа и једноделну судоперу и машину за прање ресторанског посуђа. Кухиња угоститељског објекта за смештај врсте гарни хотел, може имати најмање *једну једноделну судоперу* са топлом и хладном текућом водом и радну површину уз судоперу.

Помоћне просторије се састоје од просторија које служе за санитарне, хигијенске и друге потребе запосленог особља (гардероба односно простор за пресвлачење, простор за одмор, тоалети, купатила, просторија за пушење). У угоститељском објекту за смештај се обезбеђују помоћне просторије уређене и опремљене у складу са прописима којима се уређују санитарно-хигијенски услови. Угоститељски објекат за смештај, за запослено особље које је радно ангажовано у услужном делу угоститељског објекта за смештај, мора имати најмање једно купатило и тоалет у складу са прописима којима се уређују санитарно-хигијенски услови.

Сервисно-техничке просторије угоститељског објекта за смештај састоје се од просторија или простора у којима су смештене котларнице, инсталације и други уређаји, које служе за сервисирање и одржавање уређаја и опреме угоститељског објекта за смештај. Угоститељски објекат за смештај врсте хотел, мотел, туристичко насеље и пансион мора да има једну оставу за собарице на сваких започетих 30 смештајних јединица или на сваком спрату. Угоститељски објекат за смештај који не подлеже обавези категоризације, а има до десет смештајних јединица, не мора да има оставу за собарице. Угоститељски објекат за смештај који не подлеже обавези категоризације, а има од 10 до 30 смештајних јединица, мора да има једну оставу за собарице, а на сваких наредних 30 смештајних јединица по још једну оставу. Остава за собарице мора да има: 1) умиваоник или трокадеро са текућом топлом и хладном водом; 2) полице за одлагање рубља, прибора и средстава за чишћење и одржавање смештајног блока.

Услужни део угоститељског објекта за смештај који пружа услуге припремања и услуживања хране, пића и напитака, који има заједничко купатило, заједничке тоалете односно заједничку WC кабину за госте који користе услуге смештаја, мора да има посебан тоалет за госте који користе услуге исхране и пића или само услугу пића.

Угоститељски објекат за смештај мора да има посебан простор или део простора за пријем гостију - рецепцију, са рецепцијским пултом за рецепционара и простором за госте. Изузетно, угоститељски објекти врсте кућа, соба, апартман и сеоско туристичко домаћинство, не морају имати посебан простор за пријем гостију - рецепцију са рецепцијским пултом за рецепционара и простором за

госте, ако је обезбеђена особа за пријем гостију. Име презиме и број телефона особе за пријем гостију мора бити видно истакнуто у смештајним јединицама угоститељског објекта за смештај.

Просторије услужног дела за смештај чине смештајне јединице: соба, породична соба, апартман и камп парцела. *Соба* је смештајна јединица у којој се госту обезбеђује боравак. Врсте соба су: соба са купатилом и соба без купатила. Собе у категорисаним угоститељским објектима врсте хотел, мотел, пансион, морају имати купатила у свом саставу. Соба у угоститељском објекту за смештај мора да има: 1) лежај минималних димензија 90 x 190 cm или француски лежај димензија 140 x 190 cm за једну особу или лежај минималних димензија 160 x 190 cm за две особе; 2) мадрац одговарајуће лежајне површине у односу на димензије лежаја; 3) два чаршава, ћебе (покривач) и јастук по лежају; 4) ноћни ормарић или полицу уз сваки лежај; 5) осветљење уз сваки лежај; 6) простирку поред сваког лежаја уколико под није у целини прекривен подном облогом; 7) орман с полицама и одељком за вешање одеће с најмање четири вешалице по лежају; 8) собни сто; 9) столицу по лежају; 10) корпу за отпатке; 11) упутство у случају опасности од пожара; 12) пепељару, осим у собама у којима је истакнута забрана пушења. Помоћни лежај може да се постави у собу и користи само уз пристанак госта. Хостел и слични објекти са више лежаја у соби и креветима на спрат, не морају да испуњавају услове из тач. 1), 4), 5), 7), 8) и 9). Ови објекти морају да имају лежај за једну особу најмање димензија 190 x 80 cm и по сваком лежају најмање две вешалице за одећу. Купатило у саставу собе мора да има: 1) обезбеђену природну или вештачку вентилацију; 2) топлу и хладну текућу воду; 3) лежећу или туш каду; 4) умиваоник са текућом хладном и топлом водом; 5) полицу за тоалетни прибор; 6) огледало са осветљењем; 7) утичницу за електричне апарате са ознаком напона струје; 8) WC шољу са даском за седење и испирањем текућом водом; 9) држач пешкира; 10) тоалет папир на држачу; 11) корпу за отпатке; 12) вешалицу за одлагање одеће; 13) прибор за чишћење WC шоље или на други начин обезбеђено чишћење WC шоље; 14) осветљење које се укључује код улаза у купатило; 15) два пешкира по особи; 16) чашу у хигијенској фолији по особи; 17) сапун по особи или течни сапун. Соба без купатила, поред већ наведене опреме мора да има и: 1) најмање два пешкира; 2) чашу у хигијенској фолији по особи; 3) сапун по особи. Соба без купатила која има умиваоник са текућом топлом и хладном водом, поред већ наведене опреме мора да има и: 1) огледало са осветљењем; 2) полицу за тоалетни прибор; 3) простирку испред умиваоника; 4) држач пешкира; 5) најмање два пешкира; 6) држач сапуна; 7) сапун по особи; 8) чашу у хигијенској фолији по особи.

Свака соба мора да има врата од чврстог материјала безбедног за госта са могућношћу закључавања. Собе морају да буду директно осветљене дневном светлошћу преко прозорских отвора. Прозор у соби мора да заузима најмање 1/10 површине собе и да има завесу и непрозиран застор или другу врсту замрачења и заштите од погледа споља. Соба мора да има централно (плафонско или зидно) осветљење и утичницу за електричну енергију са ознаком напона

струје. Под у соби мора да буде израђен од материјала који се лако чисти и одржава.

У угоститељском објекту за смештај постелина мора да се мења најмање сваки седми дан, пешкири најмање сваки трећи дан, као и после сваке промене госта. Собе морају да се редовно чисте и спремају.

Породична соба је смештајна јединица у којој се госту обезбеђује боравак у две или више спаваћих соба са или без предсобља и купатила.

Апартман је смештајна јединица у којој се госту обезбеђује боравак, врсте апартман са кухињом, апартман без кухиње и апартман типа "студио". Апартман са кухињом се састоји од просторије за дневни боравак, једне или више просторије за спавање (спаваћа соба), просторије или дела просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатила. Апартман без кухиње се састоји од просторије за дневни боравак, једне или више просторија за спавање (спаваћа соба) и купатила. Апартман типа "студио" се састоји од једне просторије за дневни боравак, спавање, припремање хране и ручавање и купатила. Дневни боравак апартмана је опремљен гарнитуром за седење и телевизором. Просторија или део просторије апартмана за припремање хране и ручавање је радна целина која се опрема са термичким уређајем с најмање две плоче, судопером са хладном и топлом водом, фрижидером, кухињским ормарићем, столом и столицама према броју кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта.

Смештајна јединица у угоститељском објекту за смештај на отвореном је камп парцела. Камп парцела је уређена јединица за постављање опреме за камповање минималне површине 30 м². Слободан простор између сваке камп парцеле је 2,5 м. Удаљеност камп парцеле од интерне саобраћајнице у кампу је најмање 1м. Угоститељски објекат за смештај на отвореном мора да буде ограђен природном или вештачком оградом и хортикултурно уређен. Површина за камповање је уређено (очишћено од корења, камења, лишћа, отпадака и сл.) и равно земљиште са ограниченим нагибом које омогућава брзо отицање воде. Опрема за камповање и стационарни објекти за смештај морају да буду постављени на за то означеном месту, камп месту или камп парцели. Угоститељски објекат за смештај на отвореном простору мора да има: 1) улазну капију и противпожарни излаз; 2) контролисан улаз и чуварску службу; 3) план за оријентацију са уцртаним интерним комуникацијама, нумерисаним камп парцелама, објектима и осталим садржајима на улазу, који је осветљен ноћу; 4) простор или просторију за пријем гостију осветљену ноћу; 5) видно истакнут кућни ред, ценовник услуга и опреме за изнајмљивање на српском и најмање једном страном језику; 6) могућност прикључака за електричну енергију за најмање 30% смештајних јединица; 7) једну пумпу или чесму за воду за пиће са флексибилним цревом, одводом и истакнутом ознаком намене на сваких 50 смештајних јединица; 8) једну славину над умиваоником са текућом топлом и хладном водом на сваких 20 смештајних јединица; 9) један туш са текућом

топлом и хладном водом на сваких 75 смештајних јединица; 10) једну WC кабину за жене у тоалету за жене и једну WC кабину за мушкарце у тоалету за мушкарце са текућом водом на сваких 30 смештајних јединица, осветљене ноћу; 11) једну славину над праоником за посуђе са текућом хладном водом на сваких 25 смештајних јединица; једну славину над праоником за посуђе са текућом топлим и хладном водом на сваких 75 смештајних јединица; 12) једну славину над праоником за рубље са текућом хладном водом на сваких 50 смештајних јединица и једну славину над праоником за рубље са текућом топлим водом на сваких 100 смештајних јединица; 13) кабину за пражњење преносивих хемијских тоалета са истакнутом ознаком намене на српском и најмање једном страном језику на сваких 100 смештајних јединица, визуелно одвојену од тоалета за госте, са обезбеђеним приступом за возила за пражњење и одвоз отпада.

Угоститељски објекат за смештај на отвореном типа кампинг одмориште (објекат намењен ноћењу или краћем задржавању, са највише 30 камп парцела, у којем се пружају услуге привременог постављања покретне опреме за камповање у власништву гостију) не мора да испуњава услове из тач. 3), 12) и 13). Угоститељски објекат за смештај на отвореном уместо прописаног броја славина из тач. 8) мора да има једну славину над умиваоником са текућом топлим и хладном водом на сваких 30 смештајних јединица и уместо прописаног броја славина из тач. 11) мора да има једну славину над праоником за посуђе са текућом хладном водом на сваких 30 смештајних јединица и једну славину над праоником за посуђе са текућом топлим и хладном водом на сваких 30 смештајних јединица.

Угоститељски објекти за смештај у домаћој радиности, у којима се пружају услуге припремања и услуживања хране и пића гостима смештеним у објекту домаће радиности, морају да имају кухињу, као и обезбеђену просторију односно простор за услуживање. У угоститељским објектима за смештај у домаћој радиности могу се услуживати храна и пиће припремљени на другом месту. Угоститељски објекти домаће радиности у којима се врши услуживање хране и пића припремљених на другом месту, морају имати просторију односно простор за пријем и краткорочно складиштење хране. Припремање хране, пића и напитака у угоститељском објекту врсте кућа или апартман гост може вршити самостално, уколико кућа или апартман има просторију или део просторије за припремање хране и ручавање која мора бити опремљена са: 1) судопером са текућом топлим и хладном водом; 2) расхладним уређајем за чување хране и пића; 3) термичким уређајем за кување са најмање две плоче; 4) кухињским елементима са посебним одељцима и полицама за одлагање намирница, посуђа и прибора за припремање, сервисирање и конзумирање хране, пића и напитака; 5) посуђем за припремање хране, пића и напитака, прибором за конзумирање хране, пића и напитака према броју лежаја; 6) прибором за прање и брисање посуђа; 7) хигијенском посудом за отпатке; 8) трпезаријским столом и столицама према броју лежаја, столњаком или појединачним подметачима, папирним или платненим салветама. Уколико се услуге припремања и услуживања хране, пића

и напитака врше изван угоститељског објекта домаће радиности, у посебном објекту који је у његовој непосредној близини, посебни објекат мора да има најмање један тоалет за госте у непосредној близини просторије односно простора за услуживање хране и пића, и то заједнички за жене и мушкарце, који се састоји од једне WC кабине.

У соби угоститељског објекта за смештај у домаћој радиности постелјина мора да се мења најмање сваки седми дан, пешкири најмање сваки трећи дан, као и после сваке промене госта. Угоститељски објекат домаће радиности у којем лице које пружа услуге, односно радно ангажовани код лица које пружа услуге, станује у истом објекту и у оквиру просторија за становање има обезбеђене просторије за своје санитарне, хигијенске и друге потребе, не мора имати посебне помоћне просторије које служе за санитарне, хигијенске и друге потребе запосленог особља. Угоститељски објекат мора имати сервисно-техничке просторе, а уместо магацина може имати оставу за складиштење хране, пића и предмета опште употребе. Остава мора да буде организована у зависности од врсте и количине хране, пића и предмета опште употребе који се складиште у њој и опремљена одговарајућим полицама.

Сеоско туристичко домаћинство у којем се пружају услуге припремања и услуживања хране, пића и напитака мора имати кухињу и просторију односно простор за услуживање. У кухињи сеоског туристичког домаћинства гости могу самостално припремати храну. У сеоском туристичком домаћинству у којем се пружају услуге исхране и пића, ове услуге се могу пружати и на отвореном простору. Кухиња за припремање хране и простор за услуживање мора да има просторију или део просторије за припремање хране и ручавање која мора бити опремљена са: 1) судопером са текућом топлотом и хладном водом; 2) расхладним уређајем за чување хране и пића; 3) термичким уређајем за кување са најмање две плоче; 4) кухињским елементима са посебним одељцима и полицама за одлагање намирница, посуђа и прибора за припремање, сервисирање и конзумирање хране, пића и напитака; 5) посуђем за припремање хране, пића и напитака, прибором за конзумирање хране, пића и напитака према броју лежаја; 6) прибором за прање и брисање посуђа; 7) хигијенском посудом за отпатке; 8) трпезаријским столом и столицама према броју лежаја, столњаком или појединачним подметачима, папирним или платненим салветама.

Угоститељски објекат сеоског туристичког домаћинства мора да има најмање један тоалет за госте у непосредној близини просторије односно простора за услуживање хране и пића, и то заједнички за жене и мушкарце, који се састоји од једне WC кабине.

Смештајне јединице сеоског туристичког домаћинства су собе са или без купатила. Соба у сеоском туристичком домаћинству мора да има: 1) лежај или француски лежај; 2) мадрац одговарајуће лежајне површине у односу на димензије лежаја; 3) два чаршава, ћебе (покривач) и јастук по лежају; 4) орман за одећу или најмање две вешалице по лежају; 5) собни сто и столицу по лежају; 6) корпу за отпатке; 7) пепелјару, осим у собама у којима је истакнута забрана

пушења. У соби сеоског туристичког домаћинства постељина мора да се мења најмање сваки седми дан, пешкири најмање сваки трећи дан, као и после сваке промене госта. Купатило у сеоском туристичком домаћинству има: 1) обезбеђену природну или вештачку вентилацију; 2) топлу и хладну текућу воду; 3) лежећу или туш каду; 4) умиваоник са текућом хладном и топлом водом; 5) полицу за тоалетни прибор и огледало; 6) утичницу за електричне апарате са ознаком напона струје; 7) WC шољу са даском за седење и испирањем текућом водом; 8) држач за пешкир; 9) тоалет папир; 10) корпу за отпатке; 11) вешалицу за одлагање одеће; 12) прибор за чишћење WC шоље или на други начин обезбеђено чишћење WC шоље; 13) осветљење које се укључује код улаза у купатило; 14) чашу у хигијенској фолији по особи.

Сеоско туристичко домаћинство у коме лице које пружа услуге станује у истом објекту и у оквиру просторија за становање има обезбеђене просторије за своје санитарне, хигијенске и друге потребе, не мора имати посебне помоћне просторије које служе за санитарне, хигијенске и друге потребе запосленог особља. Угоститељски објекат мора имати сервисно-техничке просторе, а уместо магацина може имати оставу за складиштење хране, пића и предмета опште употребе. Остава мора да буде организована у зависности од врсте и количине хране, пића, предмета опште употребе која се складишти у њој и опремљена одговарајућим полицама.

Уколико се у оквиру сеоског туристичког домаћинства чувају домаће животиње, објекти у којима се чувају домаће животиње морају да буду физички и видно одвојени од објекта у којем се пружају услуге смештаја, исхране и пића. Објекти морају да буду постављени на локацији која је добро проветрена да не би долазило до ширења непријатних мириса у објекат у којем се пружају услуге смештаја, исхране и пића.

Б.5) Кетеринг објекат мора да има кухињу, магацине, помоћне просторије и сервисно-техничке просторије. Поред већ наведених услова, које мора да испуњава економско-технички део угоститељских објеката за исхрану и пиће, кетеринг објекат, мора да има и: 1) опрему потребну за доставу јела и пића и напитака; 2) опрему потребну за послуживање јела и пића и напитака на месту доставе (ако је послуживање укључено у услугу); 3) посебне судопере за прање транспортног посуђа; 4) доставно возило. Услуге кетеринга могу обављати угоститељски објекти који пружају услуге припремања и услуживања хране, пића и напитака без обзира на врсту, ако испуњавају наведене услове.

4. Наутичка делатност

Наутичка делатност јесте пружање услуга у прихватним (то су наутичко сидриште, привезиште, туристичко пристаниште, марина и наутичко-туристички центар) и пловним (то су рекреативно пловни објекат, излетничко пловни објекат, пловни објекат за панорамско разгледање, туристичка јахта и пловни

објекат за туристичко крстарење) објектима наутичког туризма, као и пружање других услуга за потребе наутичког туризма (чл. 3. ст. 1. тач. 4. ЗОТ).

Пружалац наутичких услуга може да буде привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица, ако је регистровано у одговарајућем регистру. Он је дужан да:

1) на улазу у објекат наутичког туризма видно истакне пословно име и седиште, назив и врсту објекта наутичког туризма, као и радно време;

2) на улазу у марину видно истакне ознаку категорије марине;

3) за пловни објекат наутичког туризма који изнајмљује кориснику стави на располагање важеће бродско сведочанство, односно пловидбену дозволу;

4) у сваком пословном простору, односно месту пословања у ком обавља наутичку делатност држи решење о упису у одговарајући регистар и уверење о евидентирању у Регистру туризма;

5) у објекту наутичког туризма одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за врсту објекта у којој обавља делатност и за категорију која му је одређена решењем министра;

6) у писаном, говорном или визуелном јавном оглашавању тачно користи врсту и категорију објекта наутичког туризма која му је одређена решењем министра;

7) да истакне цене услуга које пружа и да се придржава истакнутих цена;

8) за сваку пружену услугу изда прописан рачун;

9) обавља делатност са пажњом доброг привредника (чл. 84. ЗОТ).

Услуге наутичког туризма обухватају: прихват; снабдевање; чување; изнајмљивање; одржавање и поправку пловних објеката наутичког туризма; организовање туристичког крстарења; пружање других услуга за потребе наутичког туризма (чл. 82. ЗОТ).

Услуге наутичког туризма обављају се у објектима који испуњавају прописане минималне техничке и санитарно-хигијенске услове за обављање наутичке делатности (чл. 83. ЗОТ).

Услови за изградњу, уређење и опремање наутичких објеката разрађени подзаконским правилима. - Услови у погледу објеката разрађени су Правилником о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање наутичких објеката и стандардима за категоризацију марина. Њиме су утврђени општи (чл. 4 – 16) и посебни (чл. 17 – 32) услови за уређење и опремање објеката наутичког туризма.

Општи минимално технички услови за уређење и опремање наутичких објеката. - Прихватни објекат наутичког туризма на пловним рекама, каналима и језерима мора да буде лоциран на делу акваторије изван пловног пута или на удаљености на којој не омета безбедну пловидбу, као и на уређеном обалном простору. Акваторијални простор прихватног објекта мора да буде заштићен од дејства таласа, ветрова, речног наноса, ледених санти и безбедан за приступ (улаз) и задржавање пловила, као и за несметано истовремено кретање више пловила и за време најнижег водостаја и сложених метеоролошких и ноћних

услова пловидбе. Обални простор прихватног објекта је обала или део обале на којем су уређени простори, просторије, грађевине и садржаји који су на располагању госту, односно запосленом особљу. Акваторијални, односно обални простор прихватног објекта на којем се врши привез пловила мора имати обезбеђен директан пешачки приступ обали. Сваки вез мора да буде означен нумеричком, словном или другом писаном ознаком. Прихватни објекат врсте наутичко сидриште и привезиште не морају да имају изграђен вез. Део акваторије прихватног објекта мора имати и најмање један интервентно уређен вез који је осигуран и обележен за ту намену.

Прилазни путеви са копна ка прихватном објекту, интерне саобраћајнице и платои око објекта, уколико конфигурација терена омогућава, морају да буду изграђени од чврстог материјала (асфалт, бетон, камен), а слободне површине око објекта морају да се партерно уређују. На прилазним путевима ка прихватном објекту, интерним саобраћајницама, платоима и слободним површинама око објекта које су намењене гостима мора се обезбедити несметано кретање особама умањених телесних способности, деци и старим особама.

Прихватни објекат наутичког туризма којем се може прићи моторним возилом мора имати обезбеђен паркинг простор. Изузетно, прихватни објекат на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине мора имати паркинг простор уређен у оквиру јавних паркинг површина. Паркинг простор може да се користи и за чување пловила на сувом везу, односно за зимовање у периоду ван пловне сезоне.

Прихватни објекат наутичког туризма мора да буде: снабдевен хигијенски исправном водом за пиће и електричном енергијом; прикључен на канализациону мрежу. У прихватном објекту наутичког туризма пражњење фекалних танкова из пловила врши се помоћу специјалног пловила. У прихватном објекту наутичког туризма морају се обезбедити хигијенске посуде са поклопцем израђене од нерђајућег материјала за одлагање чврстих отпадних материја, као и комунална опрема за одлагање течних отпадних материја (отпадна уља). Отпад се одлаже у специјалне контејнере од нерђајућег материјала, који морају да буду смештени на простору означеном за ту намену. Простори, хигијенске посуде и контејнери морају свакодневно да се празне, перу и дезинфикују и не могу да се користе у друге сврхе. Прихватни објекат наутичког туризма, у зависности од расположивих техничких могућности, мора да буде прикључен на јавну телефонску мрежу или другу телекомуникациону инсталацију. Прихватни објекат наутичког туризма мора имати грејање у свим просторијама на обалном делу које обезбеђује температуру од најмање 18,5°C, осим објекта који послује само у летњем периоду.

Одредбе о прихватном објекту не примењују се на прихватни објекат наутичког туризма врсте наутичко сидриште. Телекомуникационо правило не примењује се на прихватни објекат наутичког туризма врсте привезиште.

Пловни објекат мора да испуњава услове за одређену врсту пловила који се утврђују у складу са прописима којима се уређује унутрашња пловидба.

Посебни услови за прихватни објекат наутничког туризма. - Наутичко сидриште у делу акваторије мора имати опрему за прихват и привез пловила на води, без могућности пешачког прилаза обали. У објекту мора да се обезбеди превоз другим пловилом од привезног места до обале.

Привезиште у делу акваторије мора имати изграђену обалу или део обале за прихват и привез пловила. Привезиште на обалном простору мора имати: 1) службу за прихват и чување пловила током 24 сата; 2) тоалет за госте; 3) обезбеђено снабдевање хигијенски исправном водом за пиће; 4) могућност прикључка на електричну мрежу од 220 V; 5) обезбеђено прихватање чврстог отпада.

Туристичко пристаниште у делу акваторије мора да буде опремљено наутичком инфраструктуром. Туристичко пристаниште мора имати на обалном простору: 1) рецепцијску службу; 2) организовану службу прихвата и техничку асистенцију при привезу пловила током 24 сата; 3) обезбеђено чување пловила током 24 сата; 4) тоалет за госте, сходно одредбама чл. 46. овог Правилника; 5) прикључак на хигијенски исправну воду на сваких 50 везова; 6) прикључак на електричну мрежу од 220 V на сваких 25 везова; 7) обезбеђено снабдевање прехранбеним намирницама на удаљености до 500 м; 8) обезбеђено прихватање чврстог отпада.

Прихватни објекат наутничког туризма у којем се пружају услуге пића, напитака и исхране мора имати одговарајуће угоститељске објекте, односно садржаје за пружање тих услуга у грађевинској целини или на отвореном простору на обали. Угоститељски објекти, односно садржаји морају испуњавати минималне техничке и санитарно-хигијенске услове у погледу уређења и опремања у складу са прописима којима се уређују минимални технички и санитарно-хигијенски услови за уређење и опремање угоститељских објеката.

Прихватни објекат наутничког туризма у којем се пружају услуге смештаја мора имати одговарајуће угоститељске објекте за пружање тих услуга. Угоститељски објекти морају испуњавати минималне техничке и санитарно-хигијенске услове у погледу уређења и опремања у складу са прописима којима се уређују минимални технички и санитарно-хигијенски услови за уређење и опремање угоститељских објеката.

Прихватни објекат капацитета до 30 везова мора имати најмање један уређен и опремљен заједнички тоалет за жене и мушкарце. Заједнички тоалет мора имати: 1) умиваоник са текућом хладном водом; 2) огледало; 3) WC шољу са даском са поклопцем, на испирање текућом водом; 4) нараву за закључавање; 5) вешалицу за одлагање одеће; 6) држач сапуна или дозатор течног сапуна; 7) држач папирног убруса; 8) сапун или течни сапун; 9) папирни убрус или апарат за сушење руку; 10) тоалет папир на држачу; 11) корпу за отпатке; 12) прибор за чишћење WC шоље. Објекат капацитета више од 30 везова на сваких 30 везова мора имати најмање један уређен и опремљен тоалет за жене и један уређен и опремљен тоалет за мушкарце који се састоје од предпростора и WC кабине. Приступ до тоалета за госте мора бити поплочан или бетонан, а ноћу и

осветљен. Врата тоалета морају бити од чврстог непровидног материјала безбедног за госта, са назнаком намене тих просторија. Прозори тоалета морају бити од непрозирног стакла или с могућношћу заштите од погледа споља. У тоалетима мора бити обезбеђена природна или вештачка вентилација. Тоалети морају бити осветљен природним или вештачким осветљењем.

Помоћне просторије су простори и просторије које служе за санитарне, хигијенске и друге потребе запосленог особља (простор или просторија за пресвлачење, тоалет, купатило, простор за одмор или смештај запослених и друго), као и посебан простор или просторија за смештај прибора, средстава и уређаја за свакодневно одржавање хигијене простора и опреме у прихватном објекту. Просторије морају бити смештене у делу који је издвојен од простора и просторија које користе гости. Број и величина помоћних просторија зависи од броја и пола запосленог особља у прихватном објекту, као и од радних процеса који се обављају у прихватном објекту. На улазу у помоћне просторије мора бити истакнута препознатљива ознака намене тих просторија. У прихватном објекту врсте привезиште, просторије могу да буду контејнерског типа.

Наведена правила о прихватним објектима капацитета до 30 везова и даље, не односе се на прихватни објекат врсте наутичко сидриште.

Посебни услови за пловило. - Пловило се опрема, уређује и одржава тако да омогућава рационално коришћење простора, несметано и сигурно кретање, боравак и смештај гостију и запосленог особља, одговарајуће чување робе, пића, намирница и хране, ако се на пловилу пружају услуге пића, напитака и исхране, као и заштиту здравља гостију и особља. Пловило које се изнајмљује за наутичко-туристичке активности, осим рекреативног пловила, мора имати: 1) сопствени бешумни енергетски извор за осветљење у свим просторима и просторијама пловила у којима се крећу и задржавају гости и запослено особље; 2) танк (резервоар) за воду за пиће капацитета који је довољан за максимални број корисника у току најдужег трајања пловидбе; 3) резервоар за отпадну воду одговарајућег капацитета, са уређајима за пречишћавање (таложници, биолошки филтери и слично) у складу са санитарним прописима и прописима о заштити вода и животне средине; 4) тоалет у посебној просторији са одговарајућим танком (резервоаром); 5) просторију за одлагање прибора и средстава за одржавање хигијене; 6) опрему за комунални отпад; 7) опрему и прибор за пружање прве помоћи; 8) опрему за спасавање; 9) обезбеђено озвучење за давање обавештења гостима; 10) најмање једну врсту телекомуникационог апарата (фиксни или мобилни телефон или VHF радио опрема) на располагању гостима; 11) грејање до температуре од најмање 18,5°C у свим просторијама, осим пловила које послује само у летњем периоду; 12) видно истакнуту ознаку регистрације или имена и регистрације.

Пловило на којем се пружају услуге смештаја мора имати кабине за спавање са или без купатила, тоалета, односно WC кабине. Свака кабина мора имати засебан улаз и мора да буде означена нумеричком, словном или другом писаном

ознаком. На пловилу на којем се пружају услуге смештаја мора се обезбедити смештајни део за посаду који је одвојен од смештајног дела за госте.

5. Ловнотуристичка делатност

Ловнотуристичка делатност јесте пружање услуга прихвата и смештаја, припремања и услуживања хране, пића и напитака у угоститељским објектима ловног туризма, организовања лова, као и пружање других услуга за потребе ловног туризма ловцима – туристима (чл. 3. ст. 1. тач. 2. ЗОТ).

Пружалац ловнотуристичких услуга може да буде привредно друштво или јавно предузеће чији је оснивач Република Србија или аутономна покрајина које је регистровано за обављање делатности узгоја и лова дивљачи. Он је дужан да: 1) на улазу у објекат ловног туризма видно истакне пословно име и седиште, назив и врсту објекта ловног туризма, као и радно време и да га се придржава у свом пословању; 1а) на улазу у објекат ловног туризма - ловачка вила видно истакне ознаку категорије односно посебног стандарда који се у њему пружа утврђеног решењем министра; 2) у сваком пословном простору, односно месту пословања у коме обавља ловнотуристичку делатност држи решење о упису у одговарајући регистар и уверење о евидентирању у Регистру туризма; 3) у објекту ловног туризма видно истакне правила, односно услове и начин коришћења ловишта и других услуга ловног туризма; 4) у објекту ловног туризма одржава просторије и опрему и пружа услуге према прописаним стандардима за врсту објекта у којој обавља делатност и за категорију која му је одређена решењем министра; 5) у писаном, говорном или визуелном јавном оглашавању тачно користи врсту и категорију објекта ловног туризма која му је одређена решењем министра; 6) да истакне цене услуга које пружа и да се придржава истакнутих, односно објављених цена; 7) за сваку пружену услугу изда прописан рачун; 8) обавља делатност са пажњом доброг привредника (чл. 92. ЗОТ).

Услуге ловног туризма јесу: прихват и смештај ловаца - туриста; организовање лова; пружање других услуга за потребе ловног туризма (изнајмљивање ловачких паса, изнајмљивање ловачког оружја, услуге превоза до ловишта и по ловишту, обука ловачких паса). Пружалац ловнотуристичких услуга дужан је да услуге пружа у складу са законом и прописима којима се уређује ловство и заштита животне средине (чл. 90. ЗОТ).

Услуге ловног туризма обављају се у ловиштима и објектима ловног туризма (чл. 91. ЗОТ). У Правилнику о минималним техничким условима за изградњу, уређење и опремање ловнотуристичких објеката (објекат ловног туризма, уређаји и опрема, поред услова прописаних Правилником, мора да испуњава и услове у погледу изградње, противпожарне заштите, заштите животне средине, заштите на раду и друге прописане услове, стандарде и нормативе) и стандардима, условима и начину пружања и коришћења услуга

ловног туризма дефинисани су општи и посебни минимални технички услови за уређење и опремање објеката ловног туризма.

Општи минимално технички услови за уређење и опремање објеката ловног туризма (чл. 3 – 14).- Објекат ловног туризма може да се гради у ловишту или непосредној близини ловишта од чврстог материјала којим се обезбеђује одговарајућа топлотна и звучна изолација и хидроизолација. Прилазни путеви ка објекту ловног туризма и платои око објекта морају да се граде од чврстог материјала, уколико конфигурација терена омогућава. Површина изван објекта ловног туризма (тераса, башта, простор за роштиљ и котлић и сл.) мора да буде опремљена за припремање једноставних топлих јела и услуживање гостију на отвореном простору у време ванловних активности.

Објекат ловног туризма у којем се пружају услуге изнајмљивања и смештаја ловачких паса мора имати посебно уређен и ограђен простор са чврстом подлогом за смештај ловачких паса (боксови за псе).

Објекат ловног туризма мора да буде уређен и опремљен тако да се омогући рационално коришћење простора, несметано кретање и боравак гостију и запосленог особља, безбедно чување оружја, чување робе, хране и пића ако се пружају услуге исхране и пића, заштиту здравља гостију и запосленог особља. Спољни изглед објекта, подови, зидови, таванице, столарија, уређаји и опрема морају да се одржавају и да буду у исправном и функционалном стању. Објекат на улазу мора да има видно истакнуто пословно име и седиште, назив и врсту објекта, као и радно време. Сви натписи морају да буду исписани на српском језику.

Снабдевање објекта ловног туризма водом за пиће врши се из јавне водоводне мреже, из сопствених бунара или на други начин. За одвод отпадних течних материја објекат мора да буде прикључен на јавну канализациону мрежу или на сопствену канализацију. Објекат мора да буде прикључен на јавну електричну мрежу или да се на други начин обезбеди стално снабдевање довољном количином електричне енергије. Електрично осветљење мора да се уведе у све просторије објекта.

Чврсте отпадне материје морају да се одлажу у специјалне контејнере или канте са поклопцима истог квалитета који су смештени на посебно одређеном делу дворишта.

У објекту ловног туризма све просторије и простори у којима бораве или се задржавају гости морају имати обезбеђено грејање, осим у објектима који послују само у летњем периоду. Висина од пода до плафона у просторијама за услуживање гостију, просторијама за боравак гостију, кухињском простору, магацинима и другим помоћним просторијама, санитарним просторијама, мора износити најмање 2,30 м. Висина од пода до плафона у смештајној јединици мора износити најмање 2,30 м. У свим просторијама с косо изведеним плафоном или плафоном различитих висина (поткровље), најнижа унутрашња висина од пода до косог плафона не може бити мања од 1,20 м.

Објекат у којем се пружају услуге исхране и пића, а који има до 30 седећих конзумних места мора имати најмање један заједнички тоалет за мушкарце и жене који се састоји од једне WC кабине и предпростора са умиваоником, а преко 30 седећих конзумних места мора имати уређен и опремљен тоалет за жене и тоалет за мушкарце, и то: 1) тоалет за жене који се састоји од просторије у којој је WC кабина и предпростор са умиваоником; 2) тоалет за мушкарце који се састоји од просторије у којој је WC кабина и предпростор са умиваоником и писоаром који је одвојен преградом. Изузетно, писоар у тоалету за мушкарце може да буде замењен WC кабином. Предпростор тоалета мора имати умиваоник с текућом водом, огледало, (течни) сапун, папирни убрис или апарат за сушење руку и корпу за отпатке. Тоалет мора имати високу WC шољу на испирање текућом водом, осим у тоалету ловачке колибе. Под у тоалету мора да буде израђен од керамичких плочица или другог водоотпорног материјала који се лако пере и одржава и који није клизав. Зидови у тоалету до висине од најмање 1,50 м од пода морају да буду обложени керамичким плочицама или другим водоотпорним материјалом који се лако пере и одржава и који је отпоран на дезинфекциона средства. Прозори тоалета морају да буду од непрозирног стакла или са могућношћу заштите од погледа споља. Врата тоалета морају да буду од чврстог непровидног материјала безбедног за госта. Тоалетна кабина мора да буде опремљена: 1) вешалицом за одећу; 2) направом за закључавање врата; 3) корпом за отпатке; 4) четком за чишћење WC шоље; 5) тоалетним папиром. У тоалету мора да буде обезбеђена природна или вештачка вентилација.

Објекат ловног туризма врсте ловачка вила мора имати одвојене просторије за пресвлачење и тоалет одвојен за мушко и за женско запослено особље. Просторија за пресвлачење запосленог особља мора да буде опремљена дводелним ормарићем са отвором за вентилацију за сваког запосленог. Објекат ловног туризма врсте ловачка кућа мора имати простор за пресвлачење запосленог особља и заједнички тоалет за мушко и за женско запослено особље. Простор за пресвлачење мора да буде опремљен вешалицама за одећу. Ова се правила не примењују на објекат ловног туризма уколико запослено особље станује у њему или у његовој непосредној близини.

Посебни минимално технички услови за уређење и опремање објеката ловног туризма (чл. 15 – 31). - Објекат ловног туризма у којем се припрема и услужује храна, пиће и напници, мора имати одговарајуће садржаје за пружање тих услуга у објекту или у засебној грађевинској целини. Објекат у којем се пружају услуге припреме јела мора имати кухињски простор, који одговара потребама понуде, односно асортиману јела, пића и напитака, као и броју конзумних места у објекту. Кухињски простор је целина која се састоји из више функционалних јединица у којима се одвија технолошки процес обраде животних намирница и припреме хране у затвореном простору. У кухињском простору могу да се обављају чисти и нечисти радни поступци, који морају да буду физички одвојени, тако да не долази до њиховог укрштања. Чисти поступци су припрема јела (хладна јела, топла јела, послатице) и издавање јела. Нечисти

поступци су пријем животних намирница и других непрехрамбених производа, хлађено и нехлађено складиштење намирница, обрада и припрема намирница, прање кухињског и ресторанског посуђа, прибора, уређаја и опреме и краткотрајно одлагање отпадака на хигијенски начин. Зидови у кухињском простору до висине 1,50 м од пода, морају да буду обложени водонепропусним материјалом који се лако чисти и одржава и који је отпоран на дезинфекциона средства. У објекту до 30 конзумних места кухиња се опрема: 1) термичким уређајима; 2) радним површинама и уређајима за обраду намирница и припрему хране у зависности од понуде јела и најмање једноделном судопером са топлом и хладном текућом водом; 3) посуђем и прибором од нерђајућег материјала и полицама за одлагање посуђа; 4) расхладним уређајима за чување намирница и јела; 5) дводелном судопером за прање посуђа, с текућом топлом и хладном водом или једноделном судопером и машином за прање посуђа; 6) уређајем за одвод дима, паре и мириса изнад термичких уређаја који онемогућавају ширење дима, паре и мириса у просторије у којима се задржавају гости; 7) природним или механичким проветравањем с могућношћу измене ваздуха; 8) хигијенском посудом за отпатке.

У објекту ловног туризма просторија за чување хране и пића мора да буде одвојена од просторије за обраду и припрему животних намирница. У једној магацинској просторији може да се складишти више врста животних намирница ако: 1) се складиште под истим условима; 2) једна врста не утиче штетно на хигијенску исправност или квалитет других врста намирница. Магацинска просторија мора да буде обезбеђена механичким средствима од продора глодара и инсеката.

У објекту ловног туризма услуживање гостију јелом, пићем и напицима мора се обављати у затвореном или отвореном простору. Објекат ловног туризма - ловачка вила мора имати посебну просторију за услуживање гостију. У објекту ловног туризма - ловачка кућа, услуживање може да се обавља у посебној просторији за услуживање или у трпезарији у оквиру просторије за боравак гостију. Сто на којем се услужују гости мора имати површину која се лако чисти и дезинфикује. За услуживање јела сто мора да буде прекривен неоштећеним и чистим столњаком или појединачним подметачима испред сваког конзумног места, са папирном или платненом салветом. Прибор за јело мора да буде од нерђајућег материјала.

Објекат ловног туризма у којем се услужују пића и напици мора имати точионицу пића. Точионица пића је функционална целина која се може налазити у: 1) саставу просторије или простора за услуживање; 2) посебној просторији или простору; 3) простору за услуживање гостију на отвореном. Точионица пића мора имати: 1) радну површину и дводелну судоперу с текућом топлом и хладном водом с оцеђивачем или машину за прање чаша и једноделну судоперу са оцеђивачем; 2) расхладне уређаје; 3) термички уређај уколико се услужују топли напици; 4) полице за чаше, шоље и пића; 5) корпу за отпатке. Точионица

пића у саставу просторије или простора за услуживање мора имати и одговарајући пулт од материјала који се лако чисти и одржава.

Објекат ловног туризма за смештај мора имати смештајни блок који се састоји од: 1) хоризонталних и вертикалних комуникација; 2) соба. Хоризонталне и вертикалне комуникације у објекту су: 1) ходници; 2) степеништа. Ходник и степенишни простор морају да буду осветљени и проветрени. Под ходника мора да буде обложен подним облогама једноставним за чишћење, прање и дезинфекцију, а степеништа противклизним тракама.

Соба, ако овим правилником није другачије одређено, мора имати: 1) кревет минималних димензија 90x190 цм или француски лежај димензија 140x190 цм за једну особу или кревет минималних димензија 160x190 цм за две особе; 2) мадрац одговарајуће лежајне површине у односу на димензије кревета; 3) два чаршава, ћебе или покривач и јастук по кревету; 4) ноћни ормарић или полицу уз сваки кревет; 5) осветљење уз сваки кревет; 6) простирку поред сваког кревета уколико под није у целини прекривен меком текстилном подном облогом; 7) орман с полицама и одељком за вешање одеће с најмање две вешалице по кревету; 8) собни сто; 9) столицу по кревету; 10) корпу за отпатке; 11) ценовник услуга; 12) извод из кућног реда. Помоћни лежај може да се постави у собу и користи само уз пристанак госта. Свака соба мора имати врата од чврстог материјала безбедног за госта са могућношћу закључавања. Прозори у собама морају имати завесу и непрозиран застор, односно неку другу врсту замрачења и заштите од погледа споља и морају заузимати најмање 1/10 површине собе. У соби мора да буде инсталирано централно осветљење и утичница за електричну енергију са знаком напона струје. Под у соби мора да буде од материјала који се лако чисти и одржава. Изузетно, код објекта ловачка кућа и ловачка колиба са више кревета у соби и креветима на спрат (спаваоница), кревет за једну особу може да буде димензија 80x190 цм.

Купатило у саставу собе мора да има: 1) обезбеђену природну или вештачку вентилацију; 2) топлу и хладну текућу воду; 3) лежећу или туш каду; 4) умиваоник; 5) полицу за тоалетни прибор; 6) огледало са осветљењем; 7) утичницу за електричне апарате са ознаком напона струје; 8) осветљење које се укључује код улаза у купатило; 9) WC шољу са даском за седење; 10) држач пешкира; 11) два пешкира по особи; 12) чашу у хигијенској фолији по особи; 13) сапун по особи или течни сапун; 14) тоалет папир на држачу; 15) посуду за отпатке; 16) вешалицу за одећу; 17) прибор за чишћење WC шоље. Подови у купатилу морају да буду израђени од керамичких плочица или другог водоотпорног материјала који се лако чисти и одржава, а у поду мора да буде уграђен сливник са заштитном решетком. Зидови у купатилу до висине од најмање 1,50 м морају да буду обложени керамичким плочицама или другим водоотпорним материјалом који се лако чисти. Ако је у купатилу обезбеђена природна вентилација прозори могу да буду од непровидног стакла или израђени на други начин којим се обезбеђује заштита од погледа споља. Врата купатила морају да буду од чврстог материјала безбедног за госта.

Соба која у свом саставу нема купатило мора имати најмање два пешкира, чашу и сапун по особи. Соба, која у свом саставу нема купатило, а има умиваоник са текућом топлом и хладном водом мора имати: 1) огледало са осветљењем; 2) утичницу за електричне апарате са ознаком напона струје; 3) полицу за тоалетни прибор; 4) простирку испред умиваоника; 5) држач пешкира; 6) два пешкира по особи; 7) држач сапуна или дозатор течног сапуна; 8) сапун по особи или течни сапун; 9) чашу по особи; 10) посуду за отпатке. У објекту ловног туризма, у којем су собе без купатила и тоалета, односно WC кабине, мора да буде обезбеђено на сваких десет кревета најмање једно заједничко купатило.

У објекту ловног туризма постелјина мора да се мења најмање сваки седми дан, пешкири најмање сваки трећи дан, као и после сваке промене госта. Собе морају да се чисте и спремају свакодневно.

Простор за прање обуће за лов налази се ван објекта и мора да има: 1) метални чистач блата са обуће; 2) чесму са водом; 3) прикључак са цревом; 4) четке за чишћење обуће. Површина пода мора да буде израђена од чврстог материјал, да има пад према сливнику са решетком и не сме да буде клизава. Површина пода мора свакодневно да се чисти и пере.

Оружје мора да се одлаже у посебне ормане за оружје у објекту ловног туризма, а у складу са прописима којима се уређује безбедно чување оружја.

ГЛАВА IV

РЕГИСТРАЦИЈА ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКИХ СУБЈЕКТА

1. Појам, начела и поступак регистрације

Појам. - О правним или физичким лицима која обављају туристичко-угоститељску делатност, води се Регистар туризма. То је јединствена, електронска, централна, јавна база података о регистрованим и/или евидентираним субјектима који обављају послове из области туризма, а који су регистровани или евидентирани у складу са прописима, као и о другим подацима који се региструју или евидентирају у складу са законом.

Регистар води лице за које закон користи назив регистратор. Регистар се води код Агенције за привредне регистре. Агенција има својство правног лица, има свој пословни рачун, и послује у складу са прописима о јавним агенцијама. Седиште Агенције је у Београду, а може имати организационе јединице и ван седишта, које немају својство правног лица.

Поступак регистрације, евидентирања и објављивања података и докумената који су предмет регистрације, евидентирања и објављивања у регистрима (поред Регистра туризма постоје и други регистри, као што је Регистар привредних субјеката, Регистар спортских удружења, Регистар јавних гласила) и евиденцијама које води Агенција за привредне регистре уређује Закон о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре.¹²⁹ Правила о подацима који се региструју и документацији која се подноси дефинисана су Правилником о садржини Регистра туризма и документацији потребној за регистрацију и евиденцију.¹³⁰

Начела. - Поступак регистрације заснива се на начелима:

1) јавности и доступности, према коме су регистровани подаци и документи јавни и доступни свим лицима, преко интернет стране Агенције и непосредним увидом у регистар, осим ако јавност и доступност није ограничена или искључена законом;

2) тачности и претпоставке савесности, према коме трећа лица која се у правном промету поуздају у податке из регистара не сносе штетне правне последице због нетачних података у регистрима;

3) формалности, према коме регистратор доноси одлуке на основу чињеница из пријаве, приложених докумената и регистрованих података, без испитивања тачности чињеница из пријаве, веродостојности приложених докумената и правилности и законитости поступака у коме су документи донети;

¹²⁹ Сл. гласник РС, бр. 99/11, 83/14.

¹³⁰ Сл. гласник РС, бр. 55/12.

4) времена настанка, према коме се подаци и документи воде у регистру према времену настанка податка, односно документа, изузев ако законом није другачије одређено;

5) временског редоследа, према коме првенство у одлучивању има раније поднета пријава (чл. 3. Закона о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре).

Поступак. - Поступак регистрације се покреће подношењем пријаве или по службеној дужности (када је предвиђено законом или када је то у јавном интересу). Пријаву оснивања подноси оснивач привредног субјекта или лице које овласти оснивач. У току постојања друштва, за регистрацију података и промену података о друштву који се уписују у регистар, пријаву подноси лице овлашћено за заступање привредног субјекта или друго законом овлашћено лице.

Регистрациона пријава подноси се Агенцији непосредно или поштом. Пријава може бити поднета и електронским путем уз попуњавање прописаног обрасца. Она мора да буде поднета од овлашћеног лица, да садржи податке (назив регистра коме се пријава подноси; предмет и врста регистрације; идентификациони подаци подносиоца пријаве; на који начин подносилац захтева да му се достави одлука регистратора) и документе прописане законом, доказ о уплати накнаде за регистрацију.

Регистратор решава по регистрационој пријави решењем или закључком. Решењем се усваја захтев из пријаве, а закључком се одбацује. Наведене акте Регистратор је дужан да донесе у року од пет дана од дана подношења регистрационе пријаве. Ако пропусти да одлучи по пријави, сматраће се да је захтев из пријаве усвојен и дужан је да тражену регистрацију без одлагања спроведе у Регистар (правило управног поступка о тзв. ћутању администрације).¹³¹

Против одлуке регистратора подносилац пријаве може да поднесе жалбу министру надлежном за послове привреде, преко Агенције, у року од 30 дана од дана објављивања одлуке (чл. 25. Закона о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре). Уколико Регистратор оцени да је жалба основана, може донети решење којим ће усвојити захтев из регистрационе пријаве. Ако Регистратор оцени да жалба није основана дужан је да је достави министру у року од пет дана, који о жалби одлучује у року од 30 дана од дана њеног подношења. Против решења министра може се покренути управни спор.

Регистровани подаци и документи истовремено се објављују са доношењем решења којим се пријава усваја. Објава се врши, на интернет страни Агенције,

¹³¹ Због тога што је Регистратор дужан да пријављене податке без одлагања унесе у регистар, да у року од пет дана од дана подношења пријаве донесе одлуку без испитивања тачности података и веродостојности достављених докумената, да се због пропуштања рока за одлучивање сматра да је захтев из пријаве усвојен, у поступку регистрације нема места прекиду поступка ради решавања претходног питања. Пресуда Врховног суда Србије, У. 1446/06 од 15. 6. 2006, Правни информатор, бр. 7 - 8/06, стр. 17.

истог дана када је решење донето. Сматра се да су трећа лица упозната са регистрованим подацима почев од наредног дана од дана објављивања регистрације тих података (чл. 22. Закона о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре).

Тужбом за утврђивање може се тражити да се утврди да је регистрација података, као и регистрација оснивања ништава ако су у регистрационој пријави наведени неистинити подаци; ако је регистрација извршена на основу лажног документа, документа издатог у незаконито спроведеном поступку или документа са неистинитим подацима; ако постоје други законом прописани разлози (чл. 33. Закона о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре).¹³²

Тужбу може поднети лице које има правни интерес (постојање правног интереса утврђује суд по службеној дужности), у року од 30 дана од дана када је подносилац тужбе сазнао за разлоге ништавости. Крајњи рок за подношење тужбе је годину дана од дана регистрације.

2. Садржина Регистра туризма

Основна правила о садржини регистра. - Регистар садржи податке који се региструју и податке који се евидентирају. Садржину Регистра чине и подаци: које у Регистар непосредно уносе надлежни државни органи; које у Регистар непосредно уносе лица о којима се воде подаци у Регистру (подаци који се односе на интернет страну, адресу електронске поште, број телефона, факса и друге сличне податке о том лицу); који се уносе у Регистар преузимањем у електронској форми од других регистара и/или евиденција које се, у складу са прописима, воде у земљи и иностранству.

Подаци који се региструју односе се на податке о туристичким агенцијама организаторима туристичког путовања. Подаци који се евидентирају односе се на: 1) туристичке агенције - посреднике у продаји туристичких путовања; 2) управљаче туристичких простора; 3) туристичке просторе; 4) туристичка места; 5) туристичке организације; 6) угоститеље; 7) категорисане и некатегорисане угоститељске објекте; 8) лица и објекте која пружају услуге у домаћој радиности; 9) лица и објекте која пружају услуге у сеоским туристичким домаћинствима; 10) пружаоце наутичких услуга; 11) категорисане и некатегорисане објекте наутичког туризма; 12) пружаоце ловнотуристичких услуга; 13) категорисане и

¹³² Поступајући по утврђујућем тужбеном захтеву суд само утврђује ништавост регистрације, а даљи поступак брисања незаконитог уписа спроводи Агенција за привредне регистре. Ако се пресудом утврди ништавост регистрације оснивања, Регистратор региструје ништавост регистрације оснивања и о томе, без одлагања, обавештава привредног субјекта и орган надлежан за покретање поступка ликвидације (стечаја). Решење Вишег трговинског суда, Пж. 7811/09 од 27. октобра 2009. године, Правна пракса, бр. 2/11, стр. 48.

некатегорисане објекте ловног туризма; 14) туристичке водиче; 15) локалне туристичке водиче; 16) туристичке пратиоце; 17) туристичке аниматоре; 18) пружаоце специфичних авантуристичких и спортско-рекреативних услуга у туризму; 19) привредне субјекте који пружају услуге изнајмљивања возила (*rent-a-car*) и услуге изнајмљивања возила са услугама возача (*limo service*). Подаци о лицима који се региструју и евидентирају у Регистар, нарочито се односе на: 1) статус у одговарајућем регистру; 2) пословно име, односно име и презиме; 3) правну форму, односно облик организовања; 4) матични број за правна лица, јединствени матични број грађана или број избегличке легитимације за физичка лица, број пасоша и земља његовог издавања или лични број за страна физичка лица; 5) седиште, односно адресу пребивалишта; 6) шифру и опис претежне делатности; 7) порески идентификациони број (ПИБ); 8) бројеве рачуна у банкама; 9) заступнике правног лица; 10) огранке правних лица, односно издвојено место предузетника. У Регистар се региструју и евидентирају и подаци о наложеним мерама надлежних инспекцијских и других државних органа на основу овлашћења из закона којим се уређује туризам, као и подаци о броју, датуму и доносиоцу решења којим су наложене мере.

Подаци који се региструју. - У Регистар се, поред напред наведених података, региструју и подаци који се односе на издавање лиценце и брисање организатора путовања из Регистра. Подаци који се односе на издавање лиценце су подаци о: 1) руководиоцу, његовој стручној спреми и страном језику који познаје; 2) гаранцијама путовања, и то: (А) гаранцијама путовања услед инсолвентности: - полиси осигурања (матични број и пословно име осигуравача, број полисе под којим је издата, скаденца, врста полисе, подаци о реосигурању уколико постоји, износ премије осигурања, максимална сума осигурања по сваком осигураном случају, укупна максимална сума осигурања, време трајања полисе) или - гаранцији банке (матични број и пословно име банке која је издала гаранцију, износ и валута гаранције и период важења гаранције); (Б) гаранцијама путовања ради накнаде штете: - полиси осигурања (матични број и пословно име осигуравача, број полисе под којим је издата, скаденца, врста полисе, подаци о реосигурању уколико постоји, износ премије осигурања, максимална сума осигурања по сваком осигураном случају, укупна максимална сума осигурања, време трајања полисе) или - гаранцији банке (матични број и пословно име банке која је издала гаранцију, износ и валута гаранције и период важења гаранције) или - депонованим средствима (износ и валута депонованих средстава, матични број и пословно име банке код које су средства депонована, број рачуна на ком су средства депонована); 3) броју лиценце; 4) општим условима путовања. Подаци који се односе на брисање организатора путовања из Регистра су подаци о: 1) датуму брисања; 2) основу брисања.

Подаци који се евидентирају. – Постоји низ случајева када се подаци не региструју, већ се само евидентирају, што значи да такав упис има декларативно дејство, у функцији је информисања трећих лица.

Евидентирају се следећи подаци:

О посредницима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на брисање посредника из Регистра (датум брисања и основ брисања). У Регистар се непосредно од стране посредника евидентирају и подаци о руководиоцу посредника, његовом образовању и страном језику који познаје.

Подаци о управљачима туристичких простора. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, о управљачу туристичког простора евидентирају и: 1) податак о туристичком простору (назив и опис туристичког простора, површина, опис и графички приказ граница, циљеве проглашења, кључне туристичке атракције, податке о власништву и попис катастарских парцела, обавезе у погледу развоја туризма, других облика коришћења простора); 2) подаци о акту о проглашењу туристичког простора (број акта, датум издавања и датум престанка важења акта).

Подаци о туристичким местима. - У Регистар се евидентирају подаци о категорији туристичког места и други подаци у складу са прописом којим се ближе уређују услови и начин одређивања категорије туристичког места и промене категорије.

Подаци о туристичким организацијама. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, о туристичким организацијама евидентирају и: 1) податак о оснивачу туристичке организације; 2) име и матични број директора и/или чланова органа управљања туристичке организације; 3) податак о туристичкој атракцији подручја за које је основана туристичка организација.

Подаци о угоститељу и угоститељским објектима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, о угоститељу евидентирају и подаци о: 1) врсти угоститељског објекта (угоститељски објекат за смештај, угоститељски објекат за исхрану и пиће и кетеринг објекат); 2) минималним техничким и санитарно-хигијенским условима неопходним за обављање угоститељске делатности; 3) уређењу и опремању угоститељског објекта у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у угоститељском објекту; 4) стандардима за категоризацију угоститељских објеката.

Подаци о угоститељским објектима за смештај. - Подаци који се евидентирају о угоститељским објектима за смештај односе се на: 1) назив угоститељског објекта за смештај; 2) адресу угоститељског објекта за смештај; 3) врсту објекта за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште и други објекти за пружање услуга смештаја); 4) категоризацију објекта за смештај, и то: - категорија; - број акта о категоризацији; - датум издавања акта и датум престанка важења акта, 5) податке о руководиоцу објекта; 6) период обављања делатности у објекту (сезонски или током целе године); 7) податке о решењу о одобрењу за пружање услуге смештаја и исхране трећим лицима, уколико је угоститељ установа на коју се примењује Уредба о условима које мора да испуњава здравствена установа за пружање угоститељских услуга трећим лицима и која је буџетски корисник (број издавања и датум престанка важења решења). Подаци који се евидентирају о

угоститељским објектима за смештај могу се односити и на специјализацију хотела који је категорисан са три или више звездица (пословни хотел, конгресни хотел, породични хотел, спортски хотел и *spa-wellness* хотел), уколико је таква специјализација утврђена у складу са прописима. У Регистар се евидентирају и други подаци о угоститељском објекту за смештај у складу са прописима којима се уређује туризам, а нарочито: 1) број смештајних јединица; 2) врста смештајних јединица; 3) опис и структура смештајних јединица; 4) број лежаја; 5) број стално запослених; 6) број привремено запослених; 7) структура запослених (степен образовања (VII, VI, V, IV, III) и звање); 8) број паркинг места и опис паркинг места; 9) остали садржаји (базен - затворени и отворени, тенис, фитнес, центар, бизнис центар, интернет клуб и приступ интернету, пушачки и непушачки делови објекта, могућност смештаја кућних љубимаца, теретана, фризер, соларијум, масер, касино, сала за семинаре, банкет сала, спортска дворана, спортски терени и игралишта, аутоматска куглана, билијар сала, мини голф, ноћни клуб, ВИП салон, стрељана).

Подаци о угоститељским објектима за исхрану и пиће. - Подаци који се евидентирају о угоститељским објектима за исхрану и пиће односе се на: 1) назив угоститељског објекта за исхрану; 2) адресу угоститељског објекта за исхрану. У Регистар се евидентирају и други подаци о угоститељском објекту за исхрану и пиће у складу са прописима којима се уређује туризам, а нарочито: 1) врста објекта за исхрану (ресторан, кафана, бар, објекат брзе хране, покретни објекат и други објекти); 2) период обављања делатности у објекту (сезонски или током целе године); 3) начин услуживања; 4) врста услуге која се пружа; 5) врста јела која се услужује у објекту (домаћа кухиња, интернационална кухиња, посебна врста јела и друго); 6) укупан број конзумних места (стална конзумна места и конзумна места на отвореном); 7) забавни програм.

Подаци о кетеринг објектима. - Подаци који се евидентирају о кетеринг објектима односе се на: 1) назив кетеринг објекта; 2) адресу кетеринг објекта. У Регистар се евидентирају и други подаци о кетеринг објекту у складу са прописима којима се уређује туризам, а нарочито период обављања делатности у објекту (сезонски или током целе године) и подручје пружања кетеринг услуга.

Подаци о лицима која пружају услуге у домаћој радиности и о објектима у којима се пружају услуге у домаћој радиности. - У Регистар се, поред напред наведених података о физичком лицу које пружа услуге, евидентирају и подаци о: 1) угоститељским објектима у којима се пружају услуге у домаћој радиности; 2) минималним техничким и санитарно-хигијенским условима за обављање услуга у домаћој радиности; 3) уређењу и опремању тог угоститељског објекта у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у том објекту и врсте угоститељског објекта.

Подаци о угоститељским објектима у којима се пружају услуге у домаћој радиности односе се на: 1) назив угоститељског објекта; 2) адресу угоститељског објекта; 3) врсту објекта за смештај (кућа, апартман или соба); 4) категоризацију објекта за смештај (категорија, број акта о категоризацији, датум издавања акта и

датум престанка важења акта, смештајни капацитети - до 30 лежајева); 5) податак о уговору који је закључен са локалном туристичком организацијом, туристичком агенцијом, привредним субјектом и другим правним лицем регистрованим за обављање привредне делатности преко ког се издају куће, апартмани или собе.

Подаци о лицима која пружају угоститељске услуге у сеоском туристичком домаћинству и о објектима у којима се пружају услуге у сеоском туристичком домаћинству. - У Регистар се, поред напред наведених података о физичком лицу које пружа угоститељске услуге, евидентирају и подаци о: 1) угоститељским објектима у којима се пружају услуге у сеоском туристичком домаћинству; 2) минималним техничким и санитарно - хигијенским условима за обављање угоститељских услуга у сеоском домаћинству; 3) уређењу и опремању угоститељског објекта у зависности од начина услуживања и врсте услуга које се претежно пружају у угоститељском објекту и врсте угоститељског објекта.

Подаци о угоститељским објектима у којима се пружају услуге у сеоском туристичком домаћинству односе се на: 1) назив сеоског туристичког домаћинства; 2) место и адресу сеоског туристичког домаћинства; 3) смештајне капацитете; 4) категоризацију сеоског туристичког домаћинства (број акта о категоризацији, датум издавања акта и датум престанка важења акта); 5) податак о уговору који је закључен са локалном туристичком организацијом, туристичком агенцијом или привредним субјектом и другим правним лицем регистрованим за обављање привредне делатности преко ког се издају куће, апартмани или собе.

Подаци о пружаоцима наутичких услуга и објектима наутичког туризма. - У Регистар се, поред наведених података о лицу, евидентирају и подаци о: 1) врсти објекта наутичког туризма (прихватни и пловни објекат); 2) врсти услуге која се пружа у тим објектима; 3) минималним техничким условима у погледу изградње, уређења и опремања објекта наутичког туризма у зависности од врсте објекта и услуга које се пружају; 4) стандардима за категоризацију марина.

Подаци о прихватним објектима наутичког туризма. - Подаци који се евидентирају о прихватним објектима наутичког туризма односе се на: 1) локацију прихватног објекта наутичког туризма; 2) врсту прихватног објекта наутичког туризма (наутичко сидриште, привезиште, туристичко пристаниште, марина и наутичко-туристички центар); 3) категоризацију прихватног објекта наутичког туризма - марини, и то: - категорија; - број акта о категоризацији; - датум издавања акта и датум престанка важења акта.

Подаци о пловним објектима наутичког туризма. - Подаци који се евидентирају о пловним објектима наутичког туризма односе се на врсту пловног објекта наутичког туризма (рекреативно пловни објекат, излетничко пловни објекат, пловни објекат за панорамско разгледање, туристичка јахта и пловни објекат за туристичко крстарење.

Подаци о пружаоцима ловнотуристичких услуга и објектима ловног туризма. - У Регистар се, поред напред наведених података о пружаоцу

ловнотуристичких услуга, евидентирају и подаци о: 1) врсти објекта ловног туризма (ловачка колиба, ловачка кућа и ловачка вила); 2) минималним техничким условима у погледу изградње; 3) уређењу и опремању ловнотуристичких објеката у зависности од врсте услуга које могу да се пружају у њима; 4) стандардима, условима и начину пружања и коришћења услуга ловног туризма.

Подаци који се евидентирају о објектима ловног туризма односе се на: 1) назив објекта ловног туризма; 2) локацију (адресу) објекта ловног туризма; 3) врсту објекта ловног туризма (ловачка колиба, ловачка кућа и ловачка вила); 4) категоризацију објекта ловног туризма - ловачке виле: - категорија, - број акта о категоризацији, - датум издавања акта и датум престанка важења акта. У Регистар се евидентирају и други подаци о објекту ловног туризма у складу са прописима којима се уређује туризам, а нарочито: 1) врста услуге која се пружа; 2) број, врста и опис смештајних јединица (собе, апартмани и спаваонице); 3) број конзумних места.

Подаци о туристичким водичима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на: 1) број уверења о положеном стручном испиту за туристичког водича и податке из тог уверења; 2) податке о легитимацији (број и датум издавања); 3) податак о познавању страног језика; 4) специфична знања.

Подаци о локалним туристичким водичима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на: 1) број уверења о положеном стручном испиту за локалног туристичког водича и податке из тог уверења; 2) податке о легитимацији (број и датум издавања); 3) податак о познавању страног језика; 4) податак о територији - локалитету за који је локални туристички водич положио стручни испит.

Подаци о туристичким пратиоцима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на: 1) број уверења о положеном стручном испиту за туристичког пратиоца и подаци из тог уверења; 3) податке о легитимацији (број и датум издавања); 4) податак о познавању страног језика.

Подаци о туристичким аниматорима. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на: 1) податак о познавању страног језика; 2) врсту анимације коју туристички аниматор пружа.

Подаци о пружаоцима специфичних авантуристичких и спортско-рекреативних услуга у туризму. - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци о врсти специфичних авантуристичких и спортско-рекреативних услуга (скијање, роњење, једрење, јахање, горско-планинско вођење, рафтинг, сплаварење, вожња кануом и другим сличним пловилима, скакање падобраном, параглајдинг, скакање са ужетом и слично).

Подаци о привредним субјектима који пружају услуге изнајмљивања возила (rent-a-car) и услуге изнајмљивања возила са услугама возача (limo service). - У Регистар се, поред напред наведених података о лицима, евидентирају и подаци који се односе на: 1) врсту услуге; 2) број возила за сваку услугу; 3) врсту, годину производње и регистарске ознаке возила. У Регистар се евидентирају и други подаци које пружалац услуге уноси у складу са прописима којима се уређује туризам, а нарочито период обављања делатности у објекту (сезонски или током целе године) и подручје пружања услуга.

3. Регистрациона документација

Регистар садржи и документе на основу којих се врши регистрација или евиденција. Уз пријаву за регистрацију података о руководиоцу туристичке агенције организатора туристичког путовања прилаже се: 1) одговарајући доказ да је лице које се уписује као руководилац запослен са пуним радним временом у правном лицу, односно код предузетника које је носилац лиценце; 2) оверена копија или оверени препис дипломе - потврде надлежне школске установе код које је то лице стекло минимум вишу стручну спрему туристичког, економског или другог друштвеног смера; 3) доказ из ког се може утврдити да лице које се уписује као руководилац има радно искуство у туристичкој делатности од минимум три године за рад код организатора туристичког путовања - оверена копија или оверени препис радне књижице, потврда правних лица код којих је то радно искуство стечено или оверена изјава лица које се уписује као руководилац; 4) потврда надлежног суда да лицу које се уписује као руководилац није изречена мера безбедности забране вршења делатности, позива и дужности. Уз пријаву промене података по основу оставке руководиоца туристичке агенције прилаже се примерак оставке. Уз пријаву за регистрацију података о гаранцијама путовања туристичке агенције организатора туристичког путовања прилажу се важеће гаранције путовања (услед инсолвентности и/или ради накнаде штете) чији се упис тражи. Уз пријаву за регистрацију података о општим условима путовања туристичке агенције организатора туристичког путовања прилажу се важећи општи услови путовања. Уз пријаву за регистрацију података о адреси на којој туристичка агенција обавља делатност туристичке агенције, прилаже се документација која се односи на руководиоца агенције који ће у том својству радити на адреси чији се упис тражи. Ако се промена податка о адреси на којој туристичка агенција обавља делатност туристичке агенције односи на промену адресе на којој ће руководилац те агенције који је већ у том својству регистрован у Регистру обављати те послове, за тражену промену подноси се само пријава. Уз пријаву за регистрацију података о брисању организатора путовања на његов захтев, прилаже се потврда органа надлежног за одузимање лиценце да у тренутку подношења захтева није покренут поступак за одузимање лиценце чије се брисање тражи. Уз пријаву за регистрацију, промену или брисање података прилаже се и доказ о уплати накнаде, у складу са законом.

Документација која се прилаже уз захтев за евиденцију података: уз захтев за евиденцију, промену или брисање податка који се евидентирају подноси се: 1) доказ да је подносилац овлашћен за подношење захтева, ако то лице није регистровано као заступник подносиоца захтева у регистрима које води Агенција; 2) доказ о подацима на основу ког је потребно извршити евидентирање, односно којим се утврђују подаци који се евидентирају, или чије се евидентирање тражи; 3) доказ о уплаћеној накнади за евидентирање, уколико је за евидентирање податка чији се упис, промена или брисање тражи та накнада прописана. Ако се о податку чије се евидентирање тражи не издаје доказ у форми посебног документа, у захтеву се наводи тај податак и доставља доказ о уплаћеној накнади за евидентирање, уколико је за евидентирање тог податка чији се упис, промена или брисање тражи та накнада прописана.

ГЛАВА V

КОНТРОЛА ПОСЛОВАЊА И НОВЧАНЕ ОБАВЕЗЕ

1. Облици заштите приватних и јавних интереса

Туристичко-угоститељски субјекти дужни су да своје пословање воде у складу са важећим законским и подзаконским прописима. Контрола пословања спроводи се преко надлежних инспекција,¹³³ у циљу обезбеђења примене важећих правила и заштите интереса туриста.

Инспекцијски надзор огледа се у контроли пословања и поступака привредних субјеката, како би се обезбедила примена важећих правила и заштитили интереси туриста. У том циљу надлежни орган може да предузме одређене корективне и репресивне мере¹³⁴ за које је законом овлашћен. На основу тих мера, али и на основу самог закона за туристичко-угоститељске субјекте настају одређене новчане обавезе. Ту спадају обавеза плаћања новчаних казни због учињеног прекршаја, уплата таксе у буџет, плаћање пенала зато што се нису понашали на одговарајући начин.

2. Инспекцијски надзор

Инспекцијски надзор над применом закона врше надлежна министарства и јединице локалне самоуправе преко овлашћених инспектора (чл. 118. ЗОТ). Надлежна министарства врше инспекцијски надзор над применом закона и то: *министарство надлежно за послове туризма* преко туристичких инспектора; *министарство надлежно за послове здравља* преко санитарних инспектора у делу испуњености санитарно-хигијенских и здравствених услова у објектима у којима се обавља угоститељска делатност, као и у објектима, односно просторијама у којима се пружају угоститељске услуге смештаја и исхране у домаћој радиности и сеоским туристичким домаћинствима; *министарство надлежно за послове заштите животне средине* преко инспектора за заштиту животне средине у делу којим се уређује заштита животне средине; *министарство надлежно за послове саобраћаја* преко саобраћајних инспектора у делу којим се уређује наутичка делатност, а односи се на саобраћајно-техничке услове објеката наутичког туризма и на услове за чланове посаде пловних

¹³³ Инспекцијски надзор као посебан облик институционалне заштите потрошача доприноси да се, уз помоћ инспекцијских мера и радњи, заштите јавни интереси, а тиме и интереси туриста. О томе: Бачанин, Н., *Инспекцијски надзор као посебан облик институционалне заштите потрошача*, Зборник радова: *Od caveat emptor до caveat venditor*, Крагујевац, 2009, стр. 447 – 456.

¹³⁴ Јованић, Т., *Заштита порошача као резултат тржишног надзора*, Право и привреда, бр. 4 – 6/12, стр. 460.

објеката наутичког туризма, као и у делу којим се уређује делатност изнајмљивања возила, а односи се на испуњеност услова прописаних за возила која су предмет изнајмљивања; *министарство надлежно за послове ловства* преко ловних инспектора у делу којим се уређује ловнотуристичка делатност, а односи се на организовање лова.

Јединица локалне самоуправе преко овлашћених инспектора врши инспекцијски надзор над применом закона у делу којим се уређује:

1) обављање угоститељске делатности од стране правног лица, привредног друштва, предузетника или огранка страног правног лица, као и физичког лица у собама, становима и кућама, за која није издато решење о разврставању у категорију;

2) обављање угоститељске делатности од стране правног лица, привредног друштва, предузетника или огранка страног правног лица, као и физичког лица у објектима домаће радиности, сеоском туристичком домаћинству и hostelу ако гости нису евидентирани, односно пријављени у складу са овим законом;

3) обављање угоститељске делатности од стране физичких лица у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству, а није закључен уговор са локалном туристичком организацијом или другим правним лицем које је регистровано за обављање привредне делатности;

4) испуњеност прописаних услова и начина обављања угоститељске делатности у објектима домаће радиности, сеоском туристичком домаћинству и hostelу;

5) испуњеност минимално техничких услова и стандарда у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству;

6) испуњеност минимално техничких услова и начина обављања угоститељске делатности у угоститељском објекту врсте hostel;

7) испуњеност прописаних услова у погледу уређења и опремања угоститељског објекта, који се односе на одвођење дима, паре и мириса, као и других непријатних емисија;

8) испуњеност прописаних услова у погледу уређења и опремања угоститељског објекта у којима се емитује музика или изводи забавни програм, а којима се обезбеђује заштита од буке;

9) испуњеност прописаних услова у угоститељском објекту, као и начин обављања угоститељске делатности у угоститељском објекту, који се налази у стамбеној згради;

10) наплата и уплата боравишне таксе;

11) провера испуњености услова и рокова усаглашености угоститељских објеката са актом којим се уређују зоне, локације и категорије објеката у местима за одмор;

12) истицање и придржавање прописаног радног времена у угоститељском објекту.

У вршењу инспекцијског надзора туристички инспектор има право и дужност да:

1) проверава да ли су испуњени прописани услови за обављање делатности и пружање услуга уређених овим Законом;

2) проверава тачност података из захтева за разврставање угоститељског објекта у категорију у погледу испуњености услова;

3) проверава пружање услуга у угоститељским објектима у погледу придржавања прописаних стандарда за одобрену категорију;

4) утврђује идентитет запослених код привредних друштава, предузетника или огранка другог домаћег или страног правног лица, као и физичких лица која обављају делатност и пружају услуге уређене овим законом увидом у личну исправу или другу јавну исправу са фотографијом;

5) прегледа просторије у којима се обавља делатност и пружају услуге, уговоре, евиденције, исправе и другу документацију потребну за утврђивање законитости пословања привредних друштава, предузетника или огранка другог домаћег или страног правног лица, као и физичких лица која обављају делатност и пружају услуге уређене овим законом;

6) врши увид у периодични извештај за одређени период и пресек стања фискалне касе;

7) захтева судски налог за претрес стамбеног или пратећег простора код сазнања да се у том простору обавља делатност или пружа услуга у случају када се власник или корисник противи вршењу инспекцијског надзора;

8) захтева асистенцију полиције, односно комуналне полиције, ако основано процени да је то потребно према приликама одређеног случаја;

9) остварује надзор над радом угоститељских објекта ако јединица локалне самоуправе није организовала обављање послова из инспекцијског надзора који су им поверени;

10) предузме и друге прописане мере предвиђене законом (чл. 120. ЗОТ).

У вршењу инспекцијског надзора овлашћени инспектор јединице локалне самоуправе има право и дужност да:

1) проверава да ли су испуњени прописани услови за обављање делатности и пружање услуга уређених законом;

2) утврђује идентитет запослених код привредних друштава, предузетника, другог правног лица или страног правног лица, која обављају делатност и пружају услуге уређене законом, увидом у личну исправу или другу јавну исправу са фотографијом;

3) утврђује идентитет лица које обавља угоститељску делатност у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству увидом у личну исправу или другу јавну исправу са фотографијом;

4) прегледа просторије у којима се обавља делатност и пружају услуге, уговоре, евиденције, исправе и другу документацију потребну за утврђивање законитости пословања привредних друштава, предузетника или огранка другог домаћег или страног правног лица, као и физичких лица која обављају делатност и пружају услуге уређене законом;

5) врши увид у уговоре које физичка лица закључују са локалном туристичком организацијом;

6) врши проверу издатог решења о разврставању у категорију објеката за смештај врсте кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство;

7) проверава наплату и уплату боравишне таксе, увидом у евиденцију гостију и другу пратећу документацију;

8) проверава истицање и придржавање прописаног радног времена у угоститељским објектима;

9) проверава испуњеност услова и рокова усаглашености угоститељских објеката са актом којим се уређују зоне, локације и категорије објеката у местима за одмор;

10) захтева судски налог за претрес стамбеног или пратећег простора код сазнања да се у том простору обавља делатност или пружају услуге у случају када се власник или корисник простора противи вршењу инспекцијског надзора;

11) захтева асистенцију полиције, односно комуналне полиције, ако основано процени да је то потребно према приликама одређеног случаја;

12) обавести надлежни орган јединице локалне самоуправе о утврђеној процени усаглашености објеката са актом којим се уређују зоне, локације и категорије објеката у местима за одмор;

13) предузме и друге прописане мере предвиђене законом (чл. 120а ЗОГ).

На основу извршеног надзора туристички инспектор је овлашћен да:

1) привремено забрани обављање делатности правном и физичком лицу које обавља туристичку делатност, угоститељску делатност, наутичку делатност или ловнотуристичку делатност и које пружа услуге изнајмљивања возила, а није регистровало привредну делатност у одговарајући регистар;

2) привремено забрани привредном друштву, другом правном лицу, предузетнику и огранку страног правног лица обављање послова организовања и реализовања путовања без лиценце или су наступиле околности које су разлог за одузимање лиценце;

3) привремено забрани рад привредном друштву, другом правном лицу, предузетнику и огранку страног правног лица обављање делатности у врсти хотел, мотел, туристичко насеље, пансион, камп, марина, објекат ловног туризма зато што послују без решења о разврставању у категорију;

4) привремено забрани обављање делатности правном лицу, привредном друштву, предузетнику или огранку страног правног лица односно физичком лицу, ако се туристичком инспектору онемогући вршење послова надзора;

5) наложи да се врати износ који је више наплаћен у односу на истакнуте, односно уговорене цене;

6) изда прекршајни налог;

7) поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни преступ, односно поднесе захтев за покретање прекршајног поступка;

8) поднесе предлог за одузимање лиценце;

9) врши поступак инспекцијског надзора у случају када инспектор, коме је законом поверен посао инспекцијског надзора, не врши законом поверен посао.

Туристички инспектор доноси решење о привременој забрани обављања делатности до испуњења законом прописаних услова (чл. 121. ЗОТ).

Инспектор јединице локалне самоуправе је овлашћен да:

1) привремено забрани обављање угоститељске делатности правном и физичком лицу које угоститељску делатност обавља, а није регистровало привредну делатност у одговарајући регистар;

2) привремено забрани обављање делатности правном лицу, привредном друштву, предузетнику или огранку страног правног лица, као и физичком лицу које обавља угоститељску делатност пружања услуга смештаја у соби, стану или кући, за које није издато решење о разврставању у категорију;

3) привремено забрани физичком лицу пружање угоститељских услуга у објектима домаће радиности и сеоском туристичком домаћинству, ако није закључен уговор са локалном туристичком организацијом или другим правним лицем које је регистровано за обављање привредне делатности;

4) привремено забрани обављање угоститељске делатности, ако се инспектору онемогући вршење послова надзора;

5) изда прекршајни налог;

6) поднесе предлог надлежном органу за покретање поступка и утврђивања обавезе плаћања пенала;

7) поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни преступ, односно поднесе захтев за покретање прекршајног поступка.

Овлашћени инспектор јединице локалне самоуправе доноси решење о привременој забрани обављања делатности до испуњења законом прописаних услова.

Ако у вршењу инспекцијског надзора овлашћени инспектор јединице локалне самоуправе утврди да пропис није примењен или је неправилно примењен, дужан је да донесе решење којим налаже отклањање утврђених неправилности и одреди рок за њихово отклањање.

Овлашћени инспектор јединице локалне самоуправе је дужан да донесе решење о привременој забрани обављања делатности и пружању услуга, односно рада у објекту, ако се утврђене неправилности у остављеном року не отклоне (чл. 121а ЗОТ).

Против решења: туристичког инспектора може се изјавити жалба министру у року од 15 дана од дана достављања решења; овлашћеног инспектора јединице локалне самоуправе може се изјавити жалба општинском, односно градском већу у року од 15 дана од дана достављања решења; санитарног инспектора, инспектора за заштиту животне средине, саобраћајног инспектора може се изјавити жалба министру из делокруга инспекцијског надзора, као надлежном другостепеном органу, у року од 15 дана од дана достављања решења. Жалба не одлаже извршење решења (чл. 123. ЗОТ).

3. Боравишна такса и пенали

Боравишна такса и пенали представљају два извора финансирања, различите природе и основа настанка, који се користе за остварење истог циља, а то је развој и промоција туризма. Боравишну таксу плаћа туриста као накнаду за коришћење туристичких смештајних потенцијала, док пенали имају казни карактер, а плаћа их носилац туристичке активности зато што није извршио обавезе одређене законом.

Средства од наплаћене боравишне таксе и пенала приход су буџета јединице локалне самоуправе на чијој територији су пружене услуге смештаја, односно где се налази објекат врсте хотел и мотел. Користе се за промоцију и развој туризма јединице локалне самоуправе, финансирање послова туристичких организација јединице локалне самоуправе, обезбеђивање информативно-пропагандног материјала којим се промовишу туристичке вредности и културно наслеђе, обезбеђивање туристичке сигнализације и рад туристичко-информативних центара.

Висину боравишне таксе утврђује јединица локалне самоуправе у зависности од категорије туристичког места, с тим што Влада за сваку категорију утврђује највиши и најнижи износ боравишне таксе. Боравишну таксу не плаћају: 1) деца до седам година старости; 2) лица упућена на бањско и климатско лечење, односно специјализовану рехабилитацију од стране надлежне лекарске комисије; 3) особе са инвалидитетом са телесним оштећењем од најмање 70%, војни инвалиди од прве до пете групе, цивилни инвалиди рата од прве до пете групе, слепа лица, лица оболела од дистрофије и сродних мишићних и неуромишићних обољења, параплегије и квадриплегије, церебралне и дечје парализе и мултиплекс склерозе, особе ометене у развоју, као и пратилац наведених особа; 4) ученици и студенти који организовано бораве у угоститељском објекту за смештај ради извођења спортско-рекреативних и других активности по програму министарства надлежног за послове просвете, студенти који организовано бораве у угоститељском објекту за смештај ради извођења обавезне наставе у складу са наставним планом образовне установе, као и учесници републичких и регионалних такмичења у знању и вештинама; 5) страни држављани који су по међународним конвенцијама и споразумима ослобођени плаћања таксе; 6) лица која непрекидно бораве у објекту за смештај дуже од 30 дана. Боравишну таксу умањену за 50% плаћају лица од седам до 15 година старости. Јединица локалне самоуправе може својом одлуком да прошири круг лица која не плаћају таксу.

Давалац смештаја наплаћује боравишну таксу истовремено са наплатом услуге смештаја. Ако давалац смештаја не наплати боравишну таксу, дужан је да на свој терет уплати износ ненаплаћене боравишне таксе. Средства од наплаћене боравишне таксе давалац смештаја уплаћује у року од пет дана по истеку сваких 15 дана у месецу.

Што се тиче обавезе плаћања пенала, она настаје као последица непоступања у складу са актом јединице локалне самоуправе којим се могу утврдити: просторне целине (туристичке зоне, туристичке дестинације и туристичке локације); услови које објекти за смештај врсте хотел и мотел морају да испуне ради разврставања у одређену категорију; висина, начин наплате и ко је обвезник плаћања пенала, ако се не испуни обавеза усаглашавања објекта са стандардима који су одређени у акту јединице локалне самоуправе. Правила о плаћању пенала не односе се на објекте за које је покренут поступак приватизације, док се поступак не оконча.

У погледу начина утврђивања боравишне таксе и пенала за приоритетне туристичке дестинације, обрачунавања, застарелости, наплате и принудне наплате, рокова за плаћање, обрачуна камате и осталог што није посебно прописано овим законом, сходно се примењују одредбе закона којим се уређује порески поступак и пореска администрација, ако законом није друкчије одређено.

ДЕО ДРУГИ

**ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЉСКИ УГОВОРИ
(ПРОМЕТ УСЛУГА)**

ГЛАВА II

УГОВОР О ОРГАНИЗОВАЊУ ПУТОВАЊА

1. Појам

Уобичајено се предмет уговора о организовању путовања одређује као скуп услуга, који обухвата превоз, боравак, односно смештај и друге туристичке услуге које организатор путовања прибавља путнику. Све те услуге су међусобно повезане у једну заокружену целину (односе се на исто путовање), која чини тзв. пакет услуга (пакет аранжман).¹³⁵

У погледу броја и врста услуга које чине скуп услуга постојала су различита мишљења. По једном, потребно је да буде присутна комбинација од најмање две услуге, чак и онда када су исте природе.¹³⁶ По другом, скуп услуга, такође, мора обухватити најмање две услуге, али једна мора увек бити превоз, док друга услуга не мора бити друге природе, али не сме бити акцесорна обавези превоза.¹³⁷ Данас је опште прихваћено схватање по коме је као минимум неопходно да се пруже две од (наведене) три врсте туристичких услуга (превоз и смештај, превоз и друга туристичка услуга или смештај и друга туристичка услуга).¹³⁸

Према ЗЗП, туристичко путовање (пакет аранжман), које по правилу укључује превоз, смештај и друге туристичке услуге, јесте припремљена комбинација две или више туристичких услуга коју је утврдио трговац (организатор туристичког путовања) самостално или по захтеву потрошача (путника), у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању које укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга.¹³⁹

Закон о облигационим односима дефинише уговор о организовању путовања као уговор којим се обавезује организатор путовања (туристичка, односно путничка агенција) да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, боравка и других услуга које су са њима везане, а путник се обавезује

¹³⁵ "Скуп услуга није само прост збир изолованих услуга, већ резултата њиховог смишљеног распореда и синхронизованог узајамног односа који коначно доводи до нове суштине: организованог путовања", Шмид В., у Благојевић Б, Круљ В., *Коментар Закона о облигационим односима* - 2, Београд, 1980, стр. 379.

¹³⁶ Vanderperren, W., *Travel agents and travelers*, Antwerpen, 1968, стр. 343.

¹³⁷ Wineersch, E., *Le contrat touristique*, Brisel, 1974, стр. 206.

¹³⁸ Радовић В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, Право и привреда, бр. 9/2014, стр. 300.

¹³⁹ ЗЗП, чл. 5. тач. 25.

да организатору плати једну укупну (паушалну) цену.¹⁴⁰ Из овакве дефиниције произилази да скуп услуга чине најмање две услуге. Међутим, у погледу врсте услуга које чине скуп услуга, у домаћој правној литератури постоји дилема, пре свега, по питању да ли су превоз и боравак обавезни елементи скупа услуга. Према једном схватању, наведену дефиницију треба схватити тако да су превоз и боравак обавезни елементи скупа услуга.¹⁴¹ Последица усвајања овог схватања би била да путовање не би могло бити ограничено само на прибављање услуге превоза без смештаја у туристичкој дестинацији (превоз и друга туристичка услуга) и обратно (смештај и друга туристичка услуга). Према другом схватању, превоз и боравак су наведени примера ради, тако да превоз није обавезан елемент пакет аранжмана, а то се правда тиме да су у пракси све чешћа путовања путника сопственим аутомобилом, односно у сопственој режији, и не би било оправдано да се таква путовања не подводе под овај уговор.¹⁴² То значи да организовано путовање подразумева скуп најмање две врсте туристичких услуга (превоз и смештај, превоз и друга туристичка услуга или смештај и друга туристичка услуга).

Закон о заштити потрошача отклања ову дилему, с обзиром да дефиниција туристичког (организованог) путовања упућује на то да су превоз и смештај наведени само примера ради.¹⁴³ Специфичност дефиниције организованог путовања ЗЗП у односу на ЗОО састоји се и у проширењу појма организованог путовања и на вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја (услуга смештаја је тако добила примат у односу на превоз и друге туристичке услуге, јер је она сама довољна за постојање организованог путовања¹⁴⁴). Даље, у складу са праксом Европског суда правде, ЗЗП у појам организованог путовања укључује не само путовање по систему унапред утврђеног путовања од стране организатора путовања, него и путовање које организује нека туристичка агенција на захтев и са детаљима које прецизира корисник.¹⁴⁵ За разлику од ЗОО који усваја концепт јединствене цене (путник плаћа укупну, паушалну цену, а не одвојено сваку појединачну услугу; укупна цена може бити једнака збиру цена појединачних услуга путовања или виша или нижа од збира цена појединачних услуга), према ЗЗП издвојени обрачуни и наплата појединачних услуга не утичу на постојање пакет аранжмана. Специфичност ЗЗП у односу на ЗОО, у дефинисању уговора о организовању путовања, односи се и на дужину трајања путовања. Основно правило ЗЗП у вези са за дужином

¹⁴⁰ ЗОО, чл. 859.

¹⁴¹ Драгашевић, М., *нав. дело*, стр. 99.

¹⁴² Вујисић, Д., *Пословно право - Трговинско право*, Бања Лука, 2009, стр. 237.

¹⁴³ Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - појам и карактеристике*, у М. Мићовић, XXI век - век услуга и услужног права, Правни факултет у Крагујевцу, књ. II, 2011, стр. 65.

¹⁴⁴ Радовић В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, стр. 301.

¹⁴⁵ Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - обавезе организатора путовања и путника*, у М. Мићовић, *Право и услуге*, Правни факултет у Крагујевцу, 2012, стр. 304.

трајања уговора о организовању путовања јесте да овај уговор траје дуже од 24 часа; али може трајати и краће ако укључује једно ноћење (ако путовање траје дуже од 24 часа, битно је да су комбиноване две врсте туристичких услуга, неважно које, а ако траје краће од 24 часа, да садржи једну туристичку услугу и то услугу смештаја са ноћењем).

Подручје примене Директиве ЕУ 2015/2302, иако и даље усресређено на тзв. традиционалне пакет аранжмане, шире је и обухвата и нове комбиноване путне аранжмане, узимајући у обзир различите начине на које се услуге путовања могу комбиновати. Примењује се, осим, на пакет аранжмане и на повезане путне аранжмане.

Према чл. 3. тач. 2. Директиве ЕУ 2015/2302, "пакет аранжман" представља комбинацију најмање двеју различитих врсте услуга путовања за потребе истог путовања или одмора ако: (1) те услуге комбинује један трговац, између осталог на захтев или у складу с избором путника, пре него што је закључен јединствени уговор о свим услугама (услуге које се накнадно понуде не представљају саставни део пакет аранжмана¹⁴⁶), или (2) независно од тога да ли су закључени посебни уговори с појединачним даваоцима услуга путовања, ако се те услуге: (а) купују на једној продајној тачки и ако су одабране пре него што је путник пристао платити¹⁴⁷, (б) нуде, продају или наплаћују по паушалној или укупној цени¹⁴⁸, (ц) оглашавају или продају под називом "пакет аранжман" или под сличним називом, (д) комбинују након закључења уговора којим трговац путнику даје право избора између разних врста услуга путовања, или (е) купују од појединачних трговаца путем повезаних поступака online резервисања када трговац с којим је закључен први уговор доставља име путника, податке о плаћању и адресу е-поште другом трговцу или трговцима, а уговор с другим трговцем или трговцима закључен је најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања (тзв. динамички пакет аранжмани¹⁴⁹).

¹⁴⁶ Постоје аутори који сматрају да би и накнадно уговорене туристичке услуге требало сматрати саставним делом пакет аранжмана, Више, Горенц В., Пешутић А., *Разграничење организатора и посредника путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, 2006, стр. 30.

¹⁴⁷ „Продајна тачка” значи сваки малопродајни објект, било некретнина или покретнина, или интернетска страница за малопродају или сличан online систем за продају, између осталог кад се интернетске странице за малопродају или online системи за продају путницима представљају као јединствен систем, укључујући телефонску службу (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 3. тач. 15).

¹⁴⁸ Према Директиви ЕУ 2015/2302 јединствена, укупна цена није обавезан "кумулативан" елемент пакет аранжмана него "алтернативан", Вујисић Д., *У сусрет новој Директиви о "путним" аранжманима*, Право и привреда, бр. 4-6/2015, стр. 347.

¹⁴⁹ Код тзв. динамичких пакет аранжмана, путници самостално комбинују туристичке услуге различитих давалаца. Код динамичких пакет аранжмана долази до поделе уговора, јер се туристичке услуге продају путницима појединачно. Не закључује се један уговор, већ више уговора о пружању конкретних туристичких услуга. Често се закључују са различитим

Уводним изјавама 8.10 и 11 ближе је објашњен појам "паKET аранжмана" из чл. 3. тач. 2. Директиве ЕУ 2015/2302.¹⁵⁰

"Повезани путни аранжмани" (чл. 3. тач. 5) представљају комбинацију најмање двеју различитих врста услуга путовања купљених за потребе истог путовања или одмора које не представљају пакет аранжман, а које за последицу

трговцима. Закључују се, пре свега путем интернета, преко посебних сајтова који омогућавају путницима да самостално комбинују више различитих туристичких услуга. Након што путник жељене туристичке услуге убаца у тзв. корпу врши се плаћање. Према Директиви 90/314 овакви уговори нису обухваћени њоме, тако да се, пошто су све учесталији у пракси, умањује потенцијална одговорност трговаца односно умањује заштита путника. Предлог Директиве управо из ових разлога (учесталост у пракси, неодговорност трговаца, умањена заштита путника) је проширио појам пакет аранжмана тако што је у овај појам уврстио и тзв. динамичке пакет аранжмане, Више, Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, у Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ, Правни факултет Универзитета у Београду, Београд, 2014, стр. 455-456. О динамичним пакет аранжманима, Види, The European Commission - Health and Consumers DG, Study on Consumer Detriment in the Area of Dynamic Packages, London Economics, 2009.

¹⁵⁰ Уводна изјава 8 - "Будући да се услуге путовања могу комбиновати на више различитих начина, примерено је пакет аранжманима сматрати све комбинације услуга путовања које имају обележја која путници обично повезују с пакет аранжманима, посебно када се појединачне услуге путовања комбинују у јединствен производ услуга путовања за чије правилно извршење одговорност преузима организатор. У складу са судском праксом Суда Европске уније, не би смело бити ни од каквог значаја да ли се услуге путовања комбинују пре било каквог контакта с путником или се то чини на захтев односно у складу с избором путника. Иста начела требало би примењивати независно од тога да ли је резервација обављена путем трговца у пословници или online".

Уводна изјава 10 - "С обзиром на развој тржишта примерено је подробније дефинисати пакет аранжмане на основу алтернативних објективних критеријума који се већином односе на начин на који се услуге путовања приказују или купују и у случајевима у којима путници могу оправдано очекивати да ће бити заштићени овом Директивом. Тако је, нпр. у случају кад су различите врсте услуга путовања купљене у сврху истог путовања или одмора на једној продајној тачци, а те су услуге одабране пре него што их путник пристане платити, тј. у оквиру истог поступка резервисања, или у случају када се такве услуге нуде, продају или наплаћују по паушалној или укупној цијени, као и у случају када се такве услуге оглашавају или продају под називом „пакет аранжман” или под сличним називом који указује на блиску повезаност између дотичних услуга путовања. Такви слични називи могли би бити, нпр. „комбинирана понуда”, „све укључено у цену” или „аранжман у који је све укључено”.

Уводна изјава 11 - "Требало би прецизирати да ли услуге путовања које се комбинују након закључења уговора којим трговац путнику даје право да бира између различитих врста услуга путовања, као у случају поклон-пакета у оквиру пакет аранжмана, представљају пакет аранжман. Штавише, комбинацију услуга путовања требало би сматрати пакет аранжманом кад су име путника, подаци о плаћању и адреса е-поште достављени међу трговцима, те кад је други уговор закључен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања".

имају закључивање посебних уговора с појединачним даваоцима услуга путовања, ако трговац: (1) приликом једне посете својој продајној тачки или једног контакта с њиме путницима омогућава засебан одабир и засебно плаћање сваке услуге путовања (тзв. "одвојени поступци резервације", значи да путник најпре резервише једну услугу путовања и пристаје за њу платити накнаду, а затим резервише другу услугу путовања и пристаје за њу платити накнаду, при чему му у комбиновању услуга путовања помаже радник у пословници агенције или су путнику одвојени поступци резервације доступни на истој мрежној станици), или (2) омогућује циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца ако је уговор с тим другим трговцем закључен најкасније 24 часа након потврде резервације прве услуге путовања (примера ради када уз потврду резервације прве услуге путовања, попут лета или путовања возом, путник добије и позив да резервише додатну услугу путовања доступну на одабраном одредишту, нпр. смештај у хотелу, с линком на интернетске странице за резервисање услуге другог давоца услуга или посредника¹⁵¹).

Пакет аранжмани се разликују од повезаних путних аранжмана, код којих туристичке агенције путем интернета (*online* трговци) или у пословницама путницима омогућавају куповину услуга путовања, што доводи до тога да путник закључује уговоре с различитим даваоцима услуга путовања, између осталог путем повезаних поступака резервисања.¹⁵² С друге стране, повезане путне аранжмане треба разликовати од услуга путовања које путници резервишу појединачно, често у различито време, за потребе истог путовања или одмора. Повезане путне аранжмане на интернету (*online* повезане путне аранжмане) треба, такође, разликовати од повезаних интернетских страница чији циљ није закључивање уговора с путником, као и од линкова преко којих се путници само уопштено обавештавају о даљим услугама путовања, на пример када хотел или организатор догађаја на својој интернетској страници наведе попис свих оператора који нуде услуге превоза до хотела или места догађаја независно од резервисања или ако се за оглашавање на интернетским страницама употребљавају "колачићи" и "метаподаци".¹⁵³

У сврху идентификовања пакет аранжмана и повезаног путног аранжмана узима се у обзир комбинација најмање две врсте различитих услуга путовања, и то превоз путника; смештај, који није неодвојиви део превоза путника и није за потребе становања; изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала за које се захтева возачка дозвола категорије А (небитна је запремина или снага мотора)¹⁵⁴; или било која друга туристичка услуга која

¹⁵¹ Види, Уводна изјава 13.

¹⁵² Види, Уводна изјава 9.

¹⁵³ Види, Уводна изјава 12.

¹⁵⁴ Пракса показује да је (у неким земљама нарочито) чест случај да се при организовању путовања које укључује и спортско-рекреативне активности попут брдског бициклизма у

није неодвојиви део услуга везана за превоз путника, смештај или изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала за које се захтева возачка дозвола категорије А.¹⁵⁵ Ако се пружају (само) две истоврсне услуге (нпр. превоз аутобусом и железницом) не ради се о пакет аранжману или повезаном путном аранжману. С друге стране, одговор на питање да ли комбинација нпр. авионског превоза и изнајмљивања аутомобила на крајњој дестинацији представља пакет аранжман, сада је потврдан (тзв. fly drive путовања).¹⁵⁶ Комбинација само двеју "других туристичких услуга", без комбинације с превозом, смештајем или изнајмљивањем аутомобила других моторних возила или мотоцикала за које се захтева возачка дозвола категорије А не представља пакет аранжман.

Смештај за потребе становања, између осталог за дуготрајне језичке курсеве, не сматра се смештајем у смислу Директиве ЕУ 2015/2302. Финансијске услуге попут путних осигурања, такође се не сматрају услугама путовања. Осим тога, услуге које су неодвојиви део друге услуге путовања не би саме по себи требало сматрати услугама путовања. То укључује, нпр. превоз пртљага у оквиру превоза путника, мање услуге превоза, као што су превоз путника као део разгледања с водичем или трансфери између хотела и аеродрома, оброке, пића и чишћење у оквиру смештаја, или приступ објектима на истој локацији попут базена, сауне, простора за wellness или теретане за госте хотела. Такође смештај, сам по себи, не би се сматрао услугом путовања у случајевима у којима се, за разлику од случаја кружног путовања, ноћење пружа као део друмског, железничког, бродског или ваздушног превоза путника ако је јасно да је превоз главна компонента.¹⁵⁷

"Друге туристичке услуге" које нису неодвојиви део превоза путника, смештаја или изнајмљивања моторних возила или одређених мотоцикала могу нпр. бити улазнице за концерте, спортске догађаје, излете или забавне паркове, разгледавања с водичем, пропуснице за скијалишта и изнајмљивање спортске опреме као што је опрема за скијање или wellness третмани. Међутим, ако се такве услуге комбинирају само с једном услугом путовања друге врсте, на пример са смештајем, то би требало довести до састављања пакет аранжмана или повезаног путног аранжмана само ако оне чине знатан део вредности пакет аранжмана или повезаног путног аранжмана или ако су оглашаване као битно обележје путовања или одмора или на неки други начин представљају њихово битно обележје. Ако удео других туристичких услуга у вредности комбинације

комбинацији пружених услуга укључује и најам брдског бицикла путнику (Више, Радовић В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, стр. 304). Међутим, оваква путовања нису обухваћен Директивом ЕУ 2015/2302,

¹⁵⁵ Директива ЕУ 2015/2302, чл. 3. ст. 1..

¹⁵⁶ S. Mason, M. Gatenby, *Proposals for a new Package Travel Directive: the definition of "package" and "assisted travel arrangement"*, *TLQ*, 2013, стр. 197.

¹⁵⁷ Уводна изјава 17.

износи 25 % или више, требало би сматрати да те услуге представљају знатан део вредности пакет аранжмана или повезаног путног аранжмана. Требало би прецизирати да, када се након доласка путника у хотел друге туристичке услуге додају, нпр. смештају у хотелу резервисаном као појединачној услузи, то не би требало представљати пакет аранжман. Ово из разлога да не дође до заобилажења Директиве ЕУ 2015/2302 на начин да организатори или продавци путнику унапред понуде избор додатних туристичких услуга, а потом му закључење уговора за те услуге понуде тек након што је почело извршење прве услуге путовања.¹⁵⁸

Подручје примене Директиве ЕУ 2015/2302 (чл. 2. и 3) не обухвата: (а) пакет аранжмане и повезане путне аранжмане који обухватају раздобље краће од 24 сата осим ако је укључено ноћење¹⁵⁹; (б) пакет аранжмане и повезане путне аранжмане који се омогућују повремено и на непрофитној основи и то само ограниченој групи путника (нпр. путовања која хуманитарне организације, спортски клубови или школе организују за своје чланове не више од неколико пута годишње и то ако их не нуде јавно; одговарајуће информације о том искључењу требало би ставити на располагање јавности како би се осигурало да трговци и путници буду примерено информирани о томе да наведени аранжмани нису обухваћени Директивом ЕУ 2015/2302¹⁶⁰); (ц) пакет аранжмане и повезане путне аранжмане купљене на основу општег споразума за организовање пословних путовања између трговца и другог физичког или правног лица које делује у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, занатском или професионалном делатношћу (већина путника који купују пакет аранжмане или повезане путне аранжмане јесу потрошачи у смислу права ЕУ у подручју потрошача; истовремено није увек једноставно разликовати потрошаче од представника малих предузећа или лица која путовања повезана са својом пословном или професионалном делатношћу резервишу истим каналима за резервације као и потрошачи; таквим је путницима често потребан сличан ниво заштите; за разлику од тога, постоје предузећа или организације које организују путне аранжмане на основу општег споразума, који је често склопљен за бројне путне аранжмане или за одређено време, нпр. с путничком агенцијом; за другу наведену врсту путних аранжмана

¹⁵⁸ Уводна изјава 18.

¹⁵⁹ Изузимање тзв. "кратких путовања" из подручја примене Директиве правда се избегавањем непотребног оптерећења за трговце, јер постоји мања потреба за заштитом путника у случају кратких путовања (рецитал 19). Међутим, ово изузимање, у теорији, изазива озбиљне критике, јер, нпр. једнодневни излети, када испуњавају услове за третман као пакет аранжмани, често су скупљи од других пакет аранжмана, па је имовина путника угроњенија у односу на многе друге пакет аранжмане и/или је код неких (нпр. планинарење, параглајдинг, и сл.) сигурност живота и здравља путника угроњенија од класичних пакет аранжмана, тако да је потреба за њиховом заштитом, често, израженија, Више, Горенц В., Пешутић А., *нав. дело*, стр. 31-33.

¹⁶⁰ Уводна изјава 19.

није потребан ниво заштите који је намењен потрошачима; стога се ова Директива примењује и на лица на пословним путовањима, укључујући лица која се баве слободним занимањима или samozапослена лица или друга физичка лица, кад они не организују такве путне аранжмане на основу опшег споразума¹⁶¹); (д) комбинација услуга путовања када се највише једна врста услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала) комбинује с једном или више "других" туристичких услуга није пакет аранжман ако те "друге" услуге не чине знатан део вредности комбинације, нису оглашаване као битно обележје комбинације нити на неки други начин представљају битно обележје комбинације; или су одабране и купљене тек након што је почело извршење услуге путовања; (е) ако је купљена највише једна врста услуге путовања (превоз, смештај, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала) и једна или више "других" туристичких услуга, не представља повезани путни аранжман ако "друге" услуге не чине знатан део комбиноване вредности услуга и нису оглашаване као битно обележје комбинације нити на неки други начин представљају битно обележје путовања или одмора; такође, ни самостални уговори о појединачним услугама путовања¹⁶²; (ф) из подручја примене искључен је пакет аранжмани који се састоје у превозу путника у који је укључен смештај, ако је јасно да је главни елемент путовања превоз и да се такав превоз комбинује с другом услугом путовања односно смештајем (железнички превоз у спаваћим колима не може се квалификовати као пакет аранжман, за разлику од нпр. крстарења које обухвата бродски превоз и смештај у одговарајућу кабину¹⁶³), (г) такође, ни пратећи уговори којима се обухватају финансијске услуге (нпр. уговори о осигурању), као и пропратни уговори који се односе на услуге путовања које се пружају додатно, а у чијем резервисању није учествовао организатор путовања.¹⁶⁴ Из уводне изјаве 21, међутим произилази (и) да државе чланице (ЕУ) требале би и даље бити надлежне, у складу с правом Уније, за примену одредаба Директиве ЕУ 2015/2302 у подручјима која не улазе у њено подручје примене. Државе чланице стога могу, у односу на уговоре који не улазе у подручје примене Директиве ЕУ 2015/2302, одржати или увести национално законодавство које одговара одредбама Директиве ЕУ 2015/2302 или појединим њеним одредбама. На пример, државе чланице могу одржати или увести одговарајуће одредбе за одређене самосталне уговоре о појединачним услугама путовања (попут изнајмљивања кућа за одмор) или за пакет аранжмане и повезане путне аранжмане које се на непрофитној основи нуде или омогућавају ограниченој

¹⁶¹ Уводна изјава 7.

¹⁶² Уводна изјава 15.

¹⁶³ Више, Вук Радовић В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, стр. 304-306.

¹⁶⁴ Уводна изјава 17.

групи путника и то само повремено или за пакет аранжмане и повезане путне аранжмане који обухватају периоде краће од 24 часа и не укључују смештај.

2. Уговорне стране

Уговорне стране код овог уговора су организатор путовања и путник (односно потрошач).

Организатор путовања¹⁶⁵ се ЗЗП-ом (чл. 5. тач. 4) одређује као трговац¹⁶⁶ који организује туристичко путовање и продаје га или нуди на продају непосредно или посредством посредника у продаји туристичког путовања.¹⁶⁷ Према ЗОТ (и) синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студентске, извиђачке и планинарске организације и установе социјалне и дечије заштите, као и друга удружења и организације, могу само за своје чланове, односно кориснике, у складу са својим статутом, организовати туристичко путовање или излет, без сврхе стицања добити (тзв. туристичка путовања за сопствене потребе; та путовања могу бити бесплатна, када организација односно удружење сноси трошкове путовања или теретна, када чланови удружења носе своје трошкове путовања).¹⁶⁸ ЗЗП-ом су ови субјекти изузети из појма организатора путовања, јер немају својство трговца одређеног ЗЗП. ЗОО не дефинише организатора путовања¹⁶⁹, већ каже да је организатор путовања туристичка, односно путничка агенција.

Друга уговорна страна је, рекли смо, путник (термин који користи ЗОО¹⁷⁰ и Директива ЕУ 2015/2302) односно потрошач (термин који користи ЗПП).¹⁷¹

¹⁶⁵ О појму организатора путовања; Више, Радовић В., *Разграничење организатора путовања и посредника код уговора о организовању путовања*, Правни живот, 11/2013, стр. 160-169.

¹⁶⁶ Трговац је правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун" (ЗЗП, чл. 5. тач. 2).

¹⁶⁷ Посредник у продаји туристичког путовања је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор (ЗЗП, чл. 5). Према чл. 43. ЗОТ, посредовањем у продаји туристичких путовања баве се само туристичке агенције.

¹⁶⁸ ЗОТ, чл 46.

¹⁶⁹ Конвенција о уговору о путовању, организатора путовања дефинише као лице које уобичајено или редовно преузима обавезу да изврши уговор о организовању путовања, без обзира на то да ли је то његова редовна делатност и да ли он ту делатност врши на професионалној основи (чл. 1. ст. 1. тач. 5). Дакле, делатност организовања путовања не мора да буде основна делатност, већ може бити и споредна делатност; не мора се обављати на професионалној основи, тако да ће се и непрофесионалац сматрати организатором путовања ако уобичајено или редовно врши ову делатност.

¹⁷⁰ Закон о облигационим односима не дефинише појам "путник". То, међутим, чини Конвенција о уговору о путовању према којој је путник било које лице које има користи од уговора о организовању путовања (корисник уговора о организовању путовања), независно од тога да ли је уговор закључен или цена плаћена од стране тог лица или другог лица за

Термини који се користе у упоредном праву нису јединствени: "путник" (Аустрија, Немачка, Холандија, Шведска), "туриста" (Литванија), "купац" (Француска, Луксембурга), "клијент" (Португал), "муштерија" (Чешка, Данска, Пољска).¹⁷²

У члану 3. тач. 8. Директиве ЕУ 2015/2302, организатор путовања се дефинише као трговац¹⁷³ који директно или путем другог трговца односно заједно са другим трговцем, комбинује и продаје или нуди на продају пакет аранжмане или трговац који доставља податке о путнику другом трговцу. Тзв. динамични пакет аранжмани, код којих путници одлучују које ће услуге бити укључене у пакет аранжман, према броју трговаца који учествују у њиховом организовању, деле се на one-trader и multi-trader пакет аранжмане. У овом другом случају у организовању пакет аранжмана учествује више од једног трговца. Тада, сви трговци који учествују у састављању пакет аранжмана сматрају се организаторима, осим ако је само један од њих одређен као

њега (чл. 1. ст. 1. тач. 7.); ради се, увек, о физичким лицима; Више, Шмид В., *Путничка агенција и њени уговори с путницима и даваоцима услуга*, Београд, 1977, стр. 211.

¹⁷¹ Према чл. 5. тач. 1. ЗЗП, потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности. Према томе, о потрошачу се говори ако су кумулативно испуњени следећи услови: да је реч о физичком лицу и да то лице закључује правни посао или делује на тржишту у сврхе које нису намењене његовој пословној или професионалној делатности. Претходним ЗЗП из 2010. године предвиђен је био изузетак од овако рестриктивног појма потрошача и односио се управо на уговор о туристичком путовању, па су се тако правила потрошачког права примењивала и на физичко лице које користи туристичко путовање у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, односно на основу уговора између трговца и трећег лица, који је закључио тај уговор у његово корист или је на њега пренео уговорену услугу (чл. 110. ЗЗП). Тако, је појам потрошача обухватао и лица која закључују уговоре у пословне и професионалне сврхе, а оваквом дефиницијом су покривене и ситуације у којима се као друга уговорна страна јавља неко правно лице (студентске организације, удружења пензионера итд.) које уговор о туристичком путовању закључује у корист својих чланова – физичких лица. Међутим, новим ЗЗП из 2014. године ова одредба чл. 110. ЗЗП из 2010. године је брисана. Више о појму потрошача: Михајловић, Б., *Како побољшати заштиту потрошача у Републици Србији?*, Право и привреда, бр. 4-6/2013, стр. 419-421.

¹⁷² Више, Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, ЕС, *Consumer Law Compendium - Comparative Analysis*, стр. 216-217. Види, и Тот И., *Појам путника, посредника и организатора путовања према Приједлогу нове Директиве о пакет-аранжманима*, у М. Мићовић, XXI век - век услуга и услужног права, Крагујевац, Правни факултет у Крагујевцу, 2015, стр. 472-474.

¹⁷³ „Трговац” је свако физичко или свако правно лице, независно од тога да ли је у приватном или јавном власништву, које у вези с уговорима обухваћеним овом Директивом делује, између осталог и путем других лица која делују у њихово име или за њихов рачун, у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, занатском или професионалном делатношћу, било да делује у својству организатора, продавца, трговца који омогућује повезани путни аранжман или као давалац услуге путовања (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 3. тач. 7).

организатор и путник је о томе обавештен. Нетрговци (студентске организације, школе, разна удружења и сл.) нису обухваћени одредбама Директиве ЕУ 2015/2302. Такође, Директива ЕУ 2015/2302 не обухвата ни трговце које делатност организовања путовања врше повремено, спорадично, а не у оквиру своје професионалне активности.¹⁷⁴

"Продавац" се чл. 3. тач. 9 Директиве ЕУ 2015/2302 дефинише као трговац који није организатор, а који продаје или нуди на продају пакет аранжмане које комбинује организатор. Према томе, туристичка агенција може се сматрати продавцем, у смислу Директиве ЕУ 2015/2302, само ако ни на који начин није учествовала у састављању пакет аранжмана односно ако она само продаје пакет-аранжмане које је саставио неко други.

"Путник" је према чл. 3. ст. 6 Директиве ЕУ 2015/2302 свако лице које жели да закључи уговор или које има право путовања на основу уговора о путовању у пакет аранжману или повезаном путном аранжману. Појам "путник", обухвата и лица на пословним путовањима, укључујући лица која се баве слободним занимањима или самозапослена лица или друга физичка лица, кад они не организују такве путне аранжмане на основу опшег споразума за организовање пословних путовања између трговца и другог физичког или правног лица које делује у сврхе повезане са својом трговачком, пословном, занатском или професионалном делатношћу, односно појам "путник", обухвата и лица која одлазе на путовање у сврху која је повезана са њиховом пословном или професионалном делатношћу, ако на такво путовање одлазе на основу уговора који је закључен на исти начин на који би такав уговор закључили када на путовање одлазе у сврху која није у оквиру њихове пословне или професионалне делатности.

3. Форма и садржина

За разлику од ЗОО у коме је уговор о организовању путовања одређен као неформалан, према ЗЗП (чл. 96), овај уговор закључује се у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму). Организатор путовања односно посредник је дужан да после потписивања уговора преда потрошачу најмање један примерак потписаног уговора.¹⁷⁵ Намера законодавца је пружање додатне заштите путнику тј. потрошачу, прописивањем обавезне писмене форме уговора. Тиме се напушта традиционално схватање уговора о организовању путовања као неформалног.

Према чл. 7. тач. 1. Директиве ЕУ 2015/2302, при закључењу уговора о организовању путовања односно уговора о путовању у пакет аранжману или без непотребног одлагања након његовог закључења, организатор или продавац

¹⁷⁴ Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, 459.

¹⁷⁵ ЗЗП, чл. 96. ст. 2.

дужан је да путнику преда примерак уговора или потврду о том уговору на трајном носачу података.¹⁷⁶ Путник има право да захтева примерак у папирном облику ако је уговор о путовању у пакет аранжману закључен у истовременој физичкој присутности странака. Уговор мора да буде састављен на јасном и разумљивом језику као и да буде читљив.

Поред обавезне писмене форме, ЗЗП је предвиђена и обавезна садржина овог уговора. Обавезна садржина доведена је у везу са обавезом организатора путовања односно посредника о предуговорном обавештавању потрошача, тако што је предвиђено да сви подаци о којима је организатор путовања односно посредник дужан да обавести потрошача у примереном року пре закључења уговора, у случају закључења уговора, постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.¹⁷⁷ Осим података који су предмет предуговорног обавештавања и који су саставни део садржине уговора, уговор мора да садржи и: посебне захтеве потрошача са којима се организатор сагласио; адресу, поступак и рок за улагање рекламација потрошача, као и рок за решавање рекламација; пословно име и адресу организатора односно посредника, потрошача и осигураваача; датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна; услове под којима потрошач може да одустане од уговора.¹⁷⁸

Према чл. 7. тач. 2. Директиве ЕУ 2015/2302, осим података који су предмет предуговорног обавештавања и који су саставни део садржине уговора или потврде о том уговору, уговор односно потврда мора да садржи и следеће информације: (а) посебне захтеве путника које је организатор прихватио; (б) информација о томе да је организатор одговоран: (i) за правилно извршење свих услуга путовања обухваћених уговором, (ii) дужан пружити помоћ ако се путник нађе у потешкоћама; (iii) назив субјекта задуженог за заштиту у случају инсолвентности и његове податке за контакт, укључујући његову географску адресу, те према потреби, назив надлежног тела које је дотична држава чланица именовала у ту сврху и његове податке за контакт; (iv) име, адресу, телефонски број, адресу е-поште и, према потреби, број телефакса локалног представника организатора, контактне тачке или друге службе који путнику омогућавају да брзо ступи у контакт с организатором и ефикасно комуницира с њиме, како би затражио помоћ ако се нађе у потешкоћама или како би се пожалио на сваку неусклађеност коју утврди током извршења пакет аранжмана;

¹⁷⁶ „Трајни носач података” значи свако средство које путнику или трговцу омогућује похрану информација које су му лично упућене и којима може накнадно приступати током одређеног времена у сврхе за које су те информације намењене и које омогућује непромењену репродукцију похрањених информација (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 3. тач. 11);

¹⁷⁷ ЗЗП, чл. 96. ст. 3.

¹⁷⁸ ЗЗП, чл. 96. ст. 7.

(v) информација да путник мора пријавити сваку неусклађеност коју утврди током извршења пакет аранжмана; (vi) ако малолетници без пратње родитеља или другог овлашћеног лица путују на основу уговора о путовању у пакет аранжману који укључује смештај, информације којима се омогућује директан контакт с малолетником или лицем одговорним за малолетника у месту боравка малолетника; (vii) информације о доступним унутрашњим поступцима за решавање притужби и механизмима за алтернативно решавање спорова („АРС“) на основу Директиве 2013/11/ЕУ Европског парламента и Већа¹⁷⁹ као и према потреби о субјекту за АРС којим је трговац обухваћен те о платформи за online решавање спорова на основу Уредбе ЕУ бр. 524/2013 Европског парламента и Већа¹⁸⁰ (19); (viii) информације о праву путника да уговор пренесе на другог путника. Организатор благовремено пре почетка пакет аранжмана доставља путнику потребне признанице, ваучере и карте, информације о предвиђеним временима поласка и, према потреби, року за регистрацију, као и о предвиђеним временима за места успутног заустављања, саобраћајним везама и доласку (чл. 7. тач. 5).

4. Обавезе организатора путовања

1. Основна обавеза организатора путовања је да се путнику пруже услуге које имају садржај и својства предвиђена уговором и у складу са обавештењем о подацима које је дужан да му пружи пре закључења уговора. Организатор путовања ове услуге, по правилу, не пружа лично путнику, већ њихово извршавање поверава појединим даваоцима услуга (превозници, хотелијери и др.). Зато се ова обавеза организатора путовања, у ствари, своди на обавезу да организује путовање у складу са уговором, законом и добрим обичајима струке (организовање путовања подразумева обављање низа међусобно нераздвајано повезаних обавеза, чији су садржаји одређени уговором, законом и добрим обичајима струке; број и садржина тих обавеза одређени су уговором, а њиховим испуњењем постиже се циљ уговора, а то је да се путнику несметано пружи путовање организовано према објављеном програму.

Организатор путовања дужан је да састави програм путовања, који подразумева прикупљање одређеног броја услуга, при чему се посебно води рачуна о редоследу и времену пружања појединачних услуга. Те услуге треба да представљају синхронизовану и хармоничну целину, с обзиром да је путник

¹⁷⁹ Директива 2013/11 Европског парламента и Већа од 21.05. 2013. о алтернативном решавању потрошачких спорова и измени Уредбе ЕЗ бр. 2006/2004 и Директиве 2009/22/ЕЗ, SLL 165, 18.06.2013.

¹⁸⁰ Уредба ЕУ, бр. 524/2013 Европског парламента и Већа од 21.05.2013. о online решавању потрошачких спорова и измени Уредбе ЕЗ 2006/2004 и Директиве 2009/22/ЕЗ, SLL 165, 18.06.2013.

заинтересован за тзв. пакет аранжман, односно за скуп услуга (аутор путовања, рекли смо, може бити и сам путник у целисти или у погледу појединих услуга).

Рекли смо да организатор путовања, по правилу, извршавање појединих услуга поверава појединим даваоцима услуга (не постоје сметње да појединачне услуге пружи и сам организатор путовања). У том циљу организатор путовања закључује уговоре са даваоцима услуга (уговор о превозу, смештају, пружању услуга исхране и точења пића, и др.). Поменуте уговоре организатор путовања треба да закључи са даваоцима услуга који су солвентни, за које верује да ће услуге путнику извршити на уговорени начин и који пружају гаранције професионалности и моралности. То значи да је организатор путовања дужан да брижљиво изабере даваоце услуга. Супротно повлачи одговорност организатора путовања за штету коју претрпи путник. Мера дужне пажње у испуњењу обавеза обухваћених организацијом путовања јесте пажња доброг организатора путовања.

Законом о заштити потрошача прописано је да је организатор путовања дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен и у складу са обавештењем о подацима које је дужан да му пружи пре закључења уговора. Сматраће се да је туристичко путовање у складу са уговором ако има својства која је трговац гарантовао потрошачу или ако одговара уобичајеној или уговореној намени.¹⁸¹ Организатор путовања обавезан је да се услуге пруже, тако да имају обећана својства, да превозна средства, хотелски и други смештај одговара класи и предвиђеној категорији, техничким и правним стандардима, да поједине посете не буду изостављене итд. Ако програм путовања садржи само генерички опис услуге, организатор путовања је дужан да се, према обичајима професије, омогући пружање услуге, која ће имати уобичајена својства. Такође, предвиђене услуге имају се пружити у месту и времену како је одређено уговором тј. програмом путовања. Испуњење ове обавезе је од великог значаја за путника, посебно ако пакет аранжман подразумева обилазак различитих туристичких локација за време путовања. Непоштовање времена пружања услуга може довести до недостатка времена за обилазак свих предвиђених локација. Ако би до тога дошло, путник би имао право на накнаду штете.

2. Путник, по правилу, одлучује о одређеном путовању на основу информација садржаних у брошурама и рекламним материјалима које обезбеђују организатори путовања. Путник има право да претпостави да су те информације тачне и правно обавезујуће и да никаквих промена неће бити, осим ако је то публикованом брошуром одређено или су промене настале касније, уз сагласност уговорних страна.¹⁸²

¹⁸¹ ЗЗП, чл. 102. ст. 1. и 2.

¹⁸² European Travel law, edited by Sagub Bedford, Chichster, 1997, стр. 344.

Обавеза обавештавања (информисања) путника од стране организатора путовања ЗЗП је проширена и конкретизирана (у односу на ЗОО¹⁸³). Организатор путовања (односно посредник, ако је уговор закључен преко њега) дужан је да, у примереном року, пре закључења уговора о (туристичком) путовању, у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан и без накнаде, на српском језику, на јасан и разумљив начин обавести потрошача (путника) о: продајној цени путовања, укључујући све порезе и додатне трошкове, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе; укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати пре отпочињања туристичког путовања и распореду доспећа и износу оброчних отплата; одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и месту поласка и повратка; времену и месту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства и опремљености и степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству; смештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај туристичког објекта према важећим прописима државе у којој се објекат налази), смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике); броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања obroka¹⁸⁴; посетама, излетима и другим услугама које су укључене у укупну цену туристичког путовања; могућности осигурања које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања; подацима потребним за реализацију туристичког путовања и документима и роковима неопходним за прибављање виза, као и са царинским, граничним и административним формалностима; потпуним и важећим здравственим условима који се захтевају за туристичко путовање и боравак уз детаљне здравствене препоруке; условљавању реализације туристичког путовања, броју пријављених путника и року за обавештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком путовању у случају недовољног броја пријављених путника; у случају путовања или боравка у иностранству малолетника, информацију која омогућава директан контакт са дететом или особом која је одговорна за дете у месту боравка (организатор је дужан да ову информацију достави потрошачу

¹⁸³ Према чл. 864. ЗОО, организатор путовања дужан је да путнику пружи потребна обавештења о ценама и условима превоза, боравка и посебних услуга, као и обавештења која се односе на квалитет превозних средстава и смештаја, на ред вожње, везе, граничне и царинске формалности, на санитарне, монетарне и друге административне прописе.

¹⁸⁴ Предузеће које је регистровано за организовање туристичких путовања чини повреду добрих пословних обичаја и пословног морала када у програму путовања не наведе податке о карактеристикама превозног средства које се користи за путовање, податке о локацији и категорији смештајног објекта, нивоу комфора и врсти и начину услуживања obroka, Одлука суда части при Привредној комори Београда С. бр. 78/04 од 24. 11. 2004. године, Право и привреда, бр. 9 - 12/05, стр. 166.

најкасније 14 дана пре отпочињања путовања); називу, пословном имену и седишту организатора односно посредника ради достављања писмена у судском поступку; обавештење о локалном представнику или локалној агенцији организатора од које по потреби путник може да затражи помоћ, броју телефона за хитне случајеве и другим подацима ради непосредног контакта са организатором путовања (ово обавештење, организатор путовања дужан је да путнику достави приликом закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније пре отпочињања туристичког путовања).¹⁸⁵ Сви ови подаци у случају закључења уговора о туристичком путовању постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или промене настану услед више силе. У случају промена, организатор путовања је дужан да обавести путника о свакој промени података у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању.

Низом одредаба које гарантују да путник добија све нужне информације о путовању, да постоји корелација између оног што је објављено и стварности у актуелном уговору и да ће о изменама услова путник бити обавештен унапред тако да може да одлучи шта да чини, заштита путника чини се делотворнијом.¹⁸⁶

Организатор путовања требао би да путника обавести и о посебним ценама факултативних и других услуга које нису обухваћене укупном ценом. У супротном, путник би могао бити доведен у заблуду и можда не би ни донео одлуку да закључи уговор. Такође и о санитарним и монетарним прописима - о евентуалној потреби вакцинације против неких болести, новцу у земљи боравка, његовом курсу, могућности трансфера и сл. Путник се има обавестити и о свим битним изменама на циљу путовања, које имају утицаја на ток путовања, као што су нпр. штрајкови, одузимање хотела, затварање границе, природне катастрофе, и сл.

При пружању информација организатор треба узети у обзир и посебне потребе путника с обзиром на њихово животно доба, здравствено стање и сл. (деца испод одређених година или труднице).

Директивом ЕУ 2015/2302 (чл. 5) наводе се предуговорне информације које организатор, односно продавац ако се пакет аранжман продаје путем продавца, мора пружити путнику пре него што се путник обавезе било којим уговором о путовању у пакет аранжману или било којом одговарајућом понудом. Кључне информације односе се на: главне карактеристике услуге путовања (одредите, план путовања, периоде боравка с датумима, ако је укључен смештај, број укључених ноћења; средства и категорије превоза, место поласка и повратка с датумом и временом, односно места и трајање услутног заустављања као и саобраћајне везе. Ако тачно време још није одређено, организатор и, према потреби, продавац, обавештавају путника о приближном

¹⁸⁵ Види, ЗЗП, чл. 93. и 94.

¹⁸⁶ European Travel law, edited by Sagub Bedford, Chichster, 1997, стр. 398.

времену поласка и повratka; локација); главне карактеристике и туристичка категорија смештаја; план исхране; посете, излети или друге услуге укључене у укупну цену пакет аранжмана; ако путничко коришћење другим туристичким услугама зависи од усмене комуникације, језик на којем ће те услуге бити пружене; информације о прикладности путовања или одмора узимајући у обзир потребе путника обзиром на њихово старосно доба или здравство стање; пословно име, седиште и адресу организатора односно продавца, као и њихов телефонски број и, према потреби, адреса е-поште; укупну цену пакет аранжмана укључујући порезе и према потреби све додатне накнаде, таксе и друге трошкове (ако информација о овим накнадама није пружена путнику, путник неће сносити те трошкове, што је у складу са решењем Директиве о правима потрошача 2011/83); начин плаћања (укључујући било који износ или постотак цене које треба платити као предужам као и распоред плаћања преосталог износа, или финансијска јемстава која путник треба платити или осигурати); најмањи број лица потребан за извршење пакет аранжмана и рок за могуће отказивање извршења пакет аранжмана, ако се тај број не постигне; информације о обавезама у вези са пасошима, визама (укључујући приближно трајање за прибављање виза опште информације о условима одредишне земље у вези с визама; ове информације могу се пружити у облику упућивања на службене информације одредишне земље) као и информације здравственим формалностима одредишне земље; информација да путник може раскинути уговор у било којем тренутку пре почетка пакет аранжмана уз плаћање примерене накнаде за раскид уговора или, према потреби, стандардних накнада за раскид уговора које захтева организатор; информације о необвезном или обвезном осигурању ради покривања трошкова раскида уговора од стране путника или трошка пружања помоћи, укључујући репатријацију, у случају несреће, болести или смрти. Информације морају се пружити на јасан, разумљив и лако уочљив начин. Када се те информације пружају у писаном облику оне морају бити читљиве. Ове информације чине саставни део уговора о путовању у пакет аранжману, и не мењају се, осим ако су се уговорне странке о томе изричито сагласиле. Организатор односно продавац на јасан, разумљив и лако уочљив начин достављају путнику, пре склапања уговора о путовању у пакет аранжману, све измене предуговорних информација (чл. 6. ст. 1).

Једно од побољшања Директиве ЕУ 2015/2302, састоји се у обавези пружања довољно информација путнику за случај да услуга није реализована (када организатор путовања откаже услугу или је дошло до промене у аранжману). За разлику од већине захтева у погледу информисања на нивоу ЕУ који се претежно фокусирају на предуговорну фазу, Директивом ЕУ 2015/2302 је предвиђено да „узимајући у обзир специфичности уговора о путовању у пакет аранжману, права и обавезе уговорних страна би требало да буду утврђене у периоду пре и након почетка путовања, нарочито ако путовање није прописно реализовано или је дошло до промене појединих околности“ (уводна изјава 29). Уобичајено је за неке организаторе и продавце, као и авио

превознике и хотелијере да само обавесте путнике о доступности алтернативних услуга, али не и о њиховом праву да им буде враћен новац, у складу са регулативом туристичког права. Ови трговци користе правну празнину нарушавањем избора потрошача када бирају између алтернативних услуга или раскида уговора. Иако се ово може сматрати непоштеном пословном праксом, потребно је увести додатна правила о информисању, као гаранцију ефикасног остваривања права потрошача.

Информације се могу пружити у различитим формама, укључујући дигиталне и *online* формате. Организаторима и продавцима је омогућено да путнику пружи кључне информације на свом интернет сајту, мада још увек није потпуно јасно када се интернет сајт, у потрошачком праву ЕУ, може квалификовати као трајни медијум. Суд правде ЕУ изразио је становиште да се „обичан“ интернет сајт не може сматрати трајним медијумом, иако то не искључује могућност да могу постојати софистицирани вебсајтови који испуњавају услове да би се могли сматрати трајним медијумом¹⁸⁷. У теорији, тим поводом, исказано је мишљење да интернет сајт треба квалификовати као трајни медијум када, независно од омогућавања потрошачу да складишти информације онолико дуго колико је за њега релевантно да заштити своје интересе који произилазе из његовог односа са оператором, информације могу бити складиштене на тај начин да није могуће да се трговац касније позове на информације које је он једнострано променио.¹⁸⁸ Комисија ЕУ је изразила став да „са појавом интернета постоји мања потреба за посебним штампаним информацијама“ и да „постојећа правила наводе трговце да беспотребно штампају свој рекламни материјал, што им ствара непотребне трошкове“. Комисија, такође, додаје да Директива ЕУ 2015/2302 обезбеђује да ће путници примити све кључне информације пре закључења уговора и да било које потенцијалне важне вести након тога, као што је на пример промена плана путовања, морају бити саопштене путнику у писменој форми (укључујући e-mail).¹⁸⁹

3. Организатор путовања дужан је да се стара о правима и интересима путника, сагласно добрим пословним обичајима. Ова обавеза организатора путовања постоји у току целог трајања путовања, па тако и за време боравка путника у местима која су уговором одређена, укључујући и све друге услуге у току путовања, боравак и повратка путника у место поласка.¹⁹⁰ Неке конкретне

¹⁸⁷ ECJ 5.7.2012, C-49/11 - Content Services.

¹⁸⁸ Josep Maria Bech Serrat, *An overview of the proposal for a new Package Travel Directive*, *IFTA Law Review*, бр. 1/2014, стр. 4-5.

¹⁸⁹ Члан 3. Саопштења Комисије Европском парламенту, Савету, Европско Економском и социјалном комитету и Комитету за доношење прописа ЕУ у области туристичког путовања у дигитално доба од 9. јула 2013. године (Communication from the Commission to the European Parliament and Social Committee of the bringing the EU Package Travel Rules into the Digital Age of 9 July 2013, COM (2013) 513 final).

¹⁹⁰ Вељковић, Д., *нав. дело*, стр. 789.

обавезе предвиђене су законима, а неке су производ пословне и судске праксе, као што су нпр. пружање лекарске помоћи у хитним случајевима, обавештавање путника о обичајима крајева који се обилазе, нарочито о оним местима кад је то од интереса за сигурност путника и др.¹⁹¹ У случају прекида путовања, организатор путовања дужан је предузети све неопходне мере у интересу путника, бринући се посебно о његовом смештају и повратку.

Дужност организатора путовања је и да обезбеди најсигурније превозно средство, да одреди лице (најчешће туристичког водича) које ће се старати о томе да се путницима за време путовања обезбеди најсигурнија заштита, да се путници доведу до места одмора, да се сместе у одређене објекте, хотеле, да контролише да ли трећа лица (даваоци услуга) која са њим имају уговор о смештају и исхрани путника извршавају своје обавезе на најбољи начин, а да се путници при томе осећају ослобођени свих брига око оних послова који су обавеза организатора путовања. Организатор путовања је за све време трајања путовања, преко за то "одговорног лица" (најчешће, туристички водич), у контакту са путницима, па ако се они пожале на начин на који им се пружају поједине услуге, организатор путовања ће контактирати даваоце услуга, у циљу исправљања грешака. У правилима професионалне деонтологије истиче се да организатор путовања мора чинити и немогуће да би пружио потпуну сатисфакцију својим клијентима и уз то у свакој прилици поступати с пажњом и с много поштења.¹⁹² Према ЗЗП (чл. 104. ст. 1), организатор путовања, посредник, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања одговоре на притужбе путника за време трајања туристичког путовања и отклоне свако одступање од уговора на које путник укаже.

Према чл. 16. Директиве ЕУ 2015/2302 организатор је дужан да путнику који се током путовања или одмора нађе у потешкоћама пружи примерену помоћ без непотребног одлагања. Таква помоћ би се, према потреби, састојала у пружању информација о здравственим службама (где се налази болница или дом здравља, у случају болсети или повреде путника, и сл), локалним органима (где се налази полицијска станица ради пријаве крађе, и сл.) и конзуларној помоћи (за случај да се изгуби пасош или друга документа, и сл); као и од практичне помоћи нпр. у вези са средствима даљинске комуникације и алтернативним путним аранжманима. Организатор за такву помоћ може наплатити разумну накнаду ако је путник потешкоћу проузроковао намерно

¹⁹¹ Организатор путовања одговоран је путнику кад није, с обзиром на број путника, дужину пута, годишње доба и стање пута, предузео све мере "да се путовање може одвијати под нормалним условима који једино пружају путнику сигурност", пропутивши при томе "покрити ризике настале због хоспитализације и репатријације путника", Касациони суд у Паризу, пресуда од 11. 2. 1963, *Jurisclasseur periodiques*, 1963, II 13261.

¹⁹² Међународна правила професионалне деонтологије (1965), чл. 1. и 7.

или својим немаром. Накнада ни у којем случају не може да премашује стварне трошкове организатора.

4. Организатор путовања је дужан да чува као тајну обавештења која је сазнао у вези са путником, његовим пртљагом и његовим кретањима.¹⁹³ Подаци који представљају тајну могу се саопштавати трећим лицима само у законом предвиђеним случајевима: када је путник то дозволио и на захтев надлежног органа.

5. Повећање ризика различите природе и опасности да путници буду оштећени у најширем смислу, повећао је интерес за финансијске гаранције и облике заштите, посебно за осигурање солвентности организатора путовања, односно туристичких агенција. Широки низ мера који се примењује у већини држава ЕУ прописима или саморегулативним актима професионалних асоцијација односи се, по правилу, с једне стране, на постојање гарантних фондова за случај инсолвентности или нестанка организатора путовања и, с друге стране, осигурање од одређених ризика (које је услов за добијање дозвола за рад или учлањење у професионалне асоцијације).¹⁹⁴

Према ЗЗП (чл. 108), организатор путовања је дужан да има прописану гаранцију за случај неспособности плаћања и то полису осигурања или гаранцију банке. У случају да организатор (или посредник) не да потрошачу уговор о осигурању или копију банкарске гаранције, односно информацију о гаранцијама путовања, потрошач има право да одустане од уговора уз повраћај уплаћених средстава у пуном износу.

У складу с чл 17. и 19. Директиве ЕУ 2015/2302 овој обавези подлежу организатори пакет аранжмана и продавци који омогућавају куповину повезаних пакет аранжмана. Према чл. 17. Директиве ЕУ 2015/2302, државе чланице обезбеђују да организатори који имају пословно седиште на њиховом државном подручју пруже гаранцију за повраћај свих плаћања извршених од стране путника или у име путника ако се одговарајуће услуге не извршавају услед инсолвентности организатора. Ако је у уговор о путовању у пакет аранжману укључен превоз путника, организатори пружају гаранцију и за репатријацију путника (повратак у место поласка). Може се понудити наставак пакет аранжмана (нејасно је да ли солвентност трговца, тј. туристичке агенције, треба да буде обезбеђена пре почетка обављања активности, јер се Директивом ЕУ 2015/2302 не захтева њихово обавезно лиценцирање). Организатори који немају пословно седиште у држави чланици ЕУ и који продају или нуде на продају пакет аранжмане у држави чланици или који на било који начин усмеравају такве делатности на државу чланицу, дужни су пружити гаранцију у

¹⁹³ ЗОО, чл. 865.

¹⁹⁴ Драгашевић, М., *Уговор о организовању путовања и заштита туристе као потрошача*, Зборник радова *Od caveat emptor do caveat venditor*, Крагујевац, 2009, стр. 226.

складу са законодавством те државе чланице. Гаранција мора бити ефикасна¹⁹⁵ и да покрива разумно предвидиве трошкове. Она покрива износе плаћања извршених од стране путника или у име путника у вези са пакет аранжманима узимајући у обзир дужину периода између предујмова и завршних плаћања и завршетка пакет аранжмана, као и процењени трошак репатријације у случају инсолвентности организатора.¹⁹⁶ Заштитом у случају инсолвентности коју пружа организатор користе се путници без обзира на њихово место пребивалишта, место поласка или на то где је пакет аранжман продат и независно од тога у којој држави чланице субјект надлежан за инсолвентност има пословно седиште. Ако на извршење пакет аранжмана утиче инсолвентност организатора, гаранција је доступна бесплатно ради обезбеђења репатријације и, према потреби, ради финансирања смештаја пре репатријације. За услуге путовања које нису извршене, повраћаји се пружају без непотребног одлагања након захтева путника. Према чл. 19. ст. 1. Директиве ЕУ 2015/2302, државе чланице обезбеђују да трговци који омогућују повезане путне аранжмане пруже гаранцију за повраћај свих плаћања која приме од путника ако се услуга путовања која је део повезаног путног аранжмана не извршава услед њихове инсолвентности. Ако су такви трговци странка која је одговорна за превоз путника, гаранција покрива и репатријацију путника.

Како би се олакшало прекогранично пословање, чланом 18. Директиве ЕУ 2015/2302, изричито се осигурава узајамно признавање заштите у случају

¹⁹⁵ Ефикасност подразумева да би заштита требала постати доступна чим се, услед проблема организатора с ликвидношћу, услуге путовања не извршавају, неће бити извршене или ће делимично бити извршене, или ако даваоци услуга захтевају од путника да за те услуге плате (уводна изјава 39).

¹⁹⁶ Како би заштита у случају инсолвентности била ефикасна, она би требало да покрива предвидиве износе плаћања на које утиче инсолвентност трговца и, према потреби, предвидиви трошак репатријација. То значи да би заштита требала бити довољна да покрије сва предвидљива плаћања извршена од стране или у име путника у вези с пакет аранжманима у врхунцу сезоне, узимајући у обзир периоде између пријема тих плаћања и завршетка путовања или одмора, као и, према потреби, предвидиви трошак репатријација. То уопштено значи да гаранција мора покривати довољно високи постотак организаторовог промета с обзиром на пакет аранжмане те може зависити од чиниоца попут врсте продатих пакет аранжмана, укључујући начин превоза, одредиште путовања и било која правна ограничења или обавезе организатора у вези с износима предујмова које он може примити и њиховог распореда пре почетка пакет аранжмана. Иако се потребан износ покрића може израчунати на основу најновијих података о пословању, нпр. на основу промета оствареног у последњој пословној години, организаторе треба обавезати да прилагоде заштиту за случај инсолвентности у случају повећаних ризика, укључујући знатно повећање продаје пакет аранжмана. Међутим, ефикасна заштита у случају инсолвентности не би требала значити да се морају узимати у обзир врло ниски ризици, као што је нпр. истовремена инсолвентност више највећих организатора, ако би то несразмерно утицало на трошак заштите и тако умањило њену ефикасност. У таквим случајевима гаранцију је могуће ограничити (уводна изјава 40).

инсолвентности, која се пружа у складу са законом државе чланице ЕУ у којој организатор (односно продавац) има пословно седиште. Тим се решењем узима у обзир и недавно оцењивање Директиве о услугама које је показало да одређене државе чланице и даље не прихватају покриће осигурањем потребно за туристичке агенције туроператере у држави чланици њиховог пословног седишта, чиме су присиљени удвостручити трошкове у другим државама. Јачањем узајамног признавања заштите у случају инсолвентности уклониће се у највећој могућој мери и препреке прекограничној трговини и смањити трошкови усклађивања за трговце који желе пословати преко границе, а у исто време омогућити равноправни услови пословања на тржишту услуга путовања.

5. Обавезе путника

Како ЗЗП регулише уговор о туристичком путовању са аспекта заштите потрошача, одредбама овог закона нису непосредно регулисане обавезе путника (потрошача), као друге уговорне стране. Тако се на обавезе путника примењују одредбе ЗОО.

1. Основна обавеза путника је да плати организатору путовања уговорену цену за путовање у време како је уговорено, односно уобичајено.¹⁹⁷ Путник плаћа паушалну цену, с обзиром да му организатор путовања продаје тзв. пакет услуга, а не појединачне услуге (правило). Цена обухвата цене свих услуга давалаца услуга (превозника, хотелијера и др), провизије које се плаћају путничким агенцијама - посредницима, трошкове администрације и пропаганде, добит организатора путовања (која се одређује паушално или у проценту од збира цена услуга) и др. Путник најчешће не зна који се делови цене односе на појединачне услуге (превоз, смештај, исхрана, итд.)

Када је у питању време доспелости путникове обавезе на исплату цене, ЗОО разликује две ситуације. Ако је ово питање одређено уговором, онда ће се применити релевантна уговорна одредба. Ако време доспелости плаћања цене није одређено уговором, онда ће се применити допунско правно правило, тј. цена ће бити плаћена у уобичајено време. Уобичајено време за плаћање цене би се могло тумачити као време предвиђено општим условима путовања организатора путовања. У савременој пословној пракси, с обзиром на чињеницу да путници обично не располажу потребним финансијским средствима, туристичке агенције (организатори путовања), у циљу да привуку што више путника, дозвољавају различите облике одложеног плаћања, и то плаћања не само после закључења уговора, већ и после реализације путовања. На тај начин, однос између организатора путовања и путника поприма и обележја уговора о кредиту. Ипак, путник је најчешће дужан да део цене (20 до 50%) плати приликом закључења уговора. Ово из разлога што је и организатор путовања дужан да даваоцима услуга са којима је закључио уговоре плати део

¹⁹⁷ ЗОО, чл. 871.

цене или целокупан износ, па је неопходно да авансно део тих новчаних средстава наплати од путника. Ако путник не плати цену путовања у уговореном или уобичајеном року, примениће се општа правила ЗОО, тј. организатор путовања ће имати право да тражи испуњење или раскид уговора (ако је обавеза плаћања цене уговорена унапред), као и накнаду штете.

2. Путник је дужан да на тражење организатора путовања благовремено достави све податке потребне за организовање путовања, а посебно за прибављање превозних карата, резервација за смештај, као и исправе потребне за прелазак преко границе.¹⁹⁸ Ради се, пре свега, о имену и презимену путника, месту становања, односно његовој адреси, као и о другим подацима неопходним за утврђивање идентитета путника. Организатор путовања не сме да залази у интиму путника и да инсистира на достављању података који нису у непосредној вези са путовањем (подаци о здравственом стању могу бити тражени, ако су услов за реализовање путовања). Извршавање ове обавезе путника је од великог значаја, јер ако путник не би доставио потребне податке, најчешће не би ни могло да дође до реализације путовања.

3. Путник је дужан да он лично, његове личне исправе и његов пртљаг испуњавају услове предвиђене граничним, царинским, санитарним, монетарним и другим административним прописима.¹⁹⁹ Тако нпр. путник је дужан да има оверен пасош са уредном визом и те исправе мора имати код себе за све време трајања путовања. Путник је дужан да сам прибави пасош са важећом визом, с тим да неки организатори путовања преузимају обавезу да они изврше обавезе око издавања пасоша и виза. Тада организатор путовања, по правилу, има право и на посебну накнаду.²⁰⁰ Посебно је важно да путник води рачуна о царинским прописима земље у коју путује. Он не сме у свом пртљагу имати ствари чији је промет забрањен, као што су дрога, оружје итд.

Путник је, јасно, дужан да се у уговорено време појави на уговореном месту ради почетка коришћења уговорених услуга.

6. Посебна права путника

6.1. Замена путника другим лицем

Једно од посебних права путника је да буде замењен другим лицем, односно да одреди друго лице које уместо њега има право да користи уговорене услуге.

Путник може одредити друго лице да уместо њега користи уговорене услуге ако то лице задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено

¹⁹⁸ ЗОО, чл. 872.

¹⁹⁹ ЗОО, чл. 873.

²⁰⁰ Перовић, С., Стојановић, Д., *Коментар Закона о облигационим односима*, књига друга, Горњи Милановац-Крагујевац, 1980, стр. 735.

путовање. Када је реч о посебним захтевима ради се, пре свега, о томе да друго лице има могућност прибављања пасоша, виза и других исправа, да испуњава санитарне и здравствене захтеве (нпр. да је вакцинисано против неке болести), да је истог пола како би се могла делити иста кабина или соба исл.²⁰¹

Замена путника може довести до различитих додатних, односно повећаних трошкова организатору путовања, као што су трошкови кореспонденције, прибављања докумената, итд. Организатор путовања има право да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом. Путник (потрошач) јамчи организатору путовања за додатне трошкове који настану заменом; исто и у погледу цене путовања, ако није уопште или у потпуности плаћена.²⁰²

Путник може да се користи институтом замене другим лицем под условом да у примереном року од дана отпочињања туристичког путовања о замени обавести организатора путовања.²⁰³

Институт замене путника примењује се у пракси, по правилу, у ситуацији када је путник, који је у тренутку закључења уговора имао намеру да се користи уговореним путовањем, касније због неких непредвиђених околности спречен то и да учини (болест, смрт сродника, службено путовање, и сл.). Разлог замене, међутим, није и услов замене путника другим лицем и он се не мора наводити, односно о њему се организатор путовања не мора обавештавати (ЗЗП и ЗОО).²⁰⁴

Према ЗЗП, путник може да буде замењен другим лицем пре отпочињања туристичког путовања. Међутим, може се поставити питање да ли би ово право путнику требало дати и након почетка путовања, односно и у току путовања; ово нарочито, када се ради о путовањима у дужем временском периоду, као што су нпр. вишенедељна, па и вишемесечна крстарења, и сл.

У члану 7. Директиве ЕУ 2015/2302 уређују се услови под којима се може остварити право путника на пренос уговора о пакет аранжману на друго лице (ако у разумном року пре почетка пакет аранжмана о томе обавести организатора, при чему се обавештење послато најкасније седам дана пре почетка пакет аранжмана у сваком случају сматра обавештењем у разумном року; на лице које испуњава све услове из уговора). Организатор има право на надокнаду трошкова, ако је то оправдано, на пример ако давалац услуге захтева

²⁰¹ Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, у М. Мићовић., XXI век - век услуга и услужног права, Правни факултет у Крагујевцу, књ. III, 2012, стр. 135.

²⁰² ЗЗП, чл. 97. ст. 4.

²⁰³ ЗЗП, чл. 97. ст. 3.

²⁰⁴ У односу на институт уступања уговора из ЗОО специфично за замену путника јесте да путник има право на уступање без сагласности организатора, чиме се одступа од општег режима уступања уговора (чл. 145. ст. 1. ЗОО), где је сагласност сауговорача обавезан услов, Види, Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, стр. 466-467.

накнаду за промену имена путника или поништавање возне карте и издавање нове. Ти трошкови не могу бити неразумни и не могу прелазити стварне трошкове које сноси организатор. Одговорни за њихово плаћање су солидарно путник који преноси и путник на кога се преноси уговор ("преносилац" и "пријемник" уговора"). Организатор је дужан да преносиоцу пружи доказе за додатне накнаде, таксе или остале трошкове који произлазе из преноса уговора о путовању у пакет аранжману. Сходно појму путника (... лице које има право путовања у пакет аранжману...), пријемник ужива, као путник, правну заштиту предвиђену Директивом.

6.2. Право путника да одустане од уговора

Путник има право да одустане од уговора о организовању путовања, потпуно или делимично. Ово право путника је приближно на исти начин регулисано ЗЗП као и ЗОО. Ипак, разлика постоји. ЗЗП говори о праву потрошача да пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора²⁰⁵, док према ЗОО путник може у сваком тренутку одустати од уговора; што се може тумачити и након почетка путовања.²⁰⁶

Путник ово право има, по правилу, без обзира на разлоге одустанка, и није дужан да их образлаже организатору путовања, већ само да организатору саопшти одустанак. Принцип лаке раскидивости уговора о организовању путовања усвојен у нашем праву последица је бројних специфичности овог уговора, као што је временска неподударност закључења и испуњења уговора, тродимензионалност правних односа који настају закључењем овог уговора, итд.²⁰⁷

Међутим, то што путник има право да одустане од уговора о организовању путовања не значи да он због тога неће сносити никакве штетне последице. Последице одустанка путника зависе од тога да ли је одустанак благовремен или неблаговремен, да ли је оправдан или неоправдан, али и од тога да ли је услед одустанка путника од уговора организатор путовања претрпео штету.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року (ЗОО говори о разумном року²⁰⁸) који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања, организатор путовања има право, само, на накнаду учињених административних трошкова (благовремени одустанак).²⁰⁹ Поставља се питање који се рок у пракси сматра примереним. Дужина тог рока, у пракси, се често одређује уговором о организовању путовања, пословним обичајима и општим условима путовања. То је, по правилу, рок у коме и организатор путовања може да одустане од уговора које је закључио са

²⁰⁵ ЗЗП, чл. 99. ст. 1.

²⁰⁶ ЗОО, чл. 877. ст. 1. и 5.

²⁰⁷ Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, стр. 137.

²⁰⁸ ЗОО, чл. 877. ст. 2.

²⁰⁹ ЗЗП, чл. 99. ст. 2.

даваоцима услуга у циљу реализације организованог путовања. Што се тиче накнаде административних трошкова, с обзиром на тешкоће у утврђивању вредности административних трошкова (могу бити и безначајни), организатори путовања у пракси или не захтевају никакву накнаду или се ова накнада утврђује унапред, у фиксном износу, у општим условима путовања.²¹⁰

Другачија правна ситуација постоји ако је путник неблаговремено одустао од уговора. У том случају, организатор путовања може од путника захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан. Што је време преостало до почетка путовања краће, проценат цене који је путник дужан да плати је већи. У пословној пракси се, најчешће, износ цене који путник плаћа одређује паушално уговором о организовању путовања или општим условима путовања. Предност оваквог решења је у томе што се на тај начин избегава спор око утврђивања и доказивања штете организатора путовања.²¹¹

Путник може (независно од благовремености) одустати од уговора услед околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у тренутку закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор (тзв. оправдани одустанак). У случају оваквог, оправданог, одустанка путника, организатор путовања има право искључиво на накнаду стварних трошкова (ЗЗП, чл. 99. ст. 4, према ЗЗО, учињених трошкова, чл. 877 . ст. 4). У највећем броју случајева одустанак путника биће образложен догађајима као што су здравствено стање путника, смрт или тешка болест блиског сродника, службена спреченост путника или сапутника, штета на имовини путника настала услед пожара, елементарне непогоде, саобраћајне несреће, и сл. ЗЗП као оправдане разлоге одустанка од путовања наводи изненадну болест или смрт путника и његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији до другог степена закључно, брачног друга или тазбинског сродника до другог степена закључно, усвојеника, усвојиоца; елементарну непогоду; званично проглашење ванредног стања земље путовања.²¹² Терет доказивања оправданих разлога је на путнику. Организатори путовања често у пракси у уговорима о организовању путовања или општим условима путовања таксативно набрајају оправдане разлоге због којих путник може да одустане од путовања. Међутим, приликом набрајања ових случајева често се не набрајају сви случајеви који се могу сматрати оправданим, што није у складу са начелом савесности и поштења. Зато је клаузула у уговору или општим условима путовања, према којој се само ти набројани случајеви сматрају оправданим разлозима за одустанак од уговора, ништава (ако одудара од законских).²¹³ Ово

²¹⁰ Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, стр. 120.

²¹¹ Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, стр. 138.

²¹² Виид, ЗЗП, чл. 99. ст. 5.

²¹³ Вељковић, Д., *нав. дело*, стр. 741.

због тога што су ништаве одредбе уговора о организовању путовања којима се искључује или ограничава одговорност организатора путовања.²¹⁴ Организатор путовања има право само на накнаду стварних трошкова и у случају да је путник одустао од уговора, али је обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао сам организатор путовања односно посредник (продавац путовања). У свим другим случајевима одустанка од уговора након почетка путовања, организатор путовања има право на пуни износ уговорене цене путовања (ако путник одустане од уговора о организовању путовања у току путовања, услед разлога који се не могу сматрати вишом силом).²¹⁵ Овакво правно правило је правно и економски оправдано, јер ће и организатор путовања бити дужан да плати пуни износ уговорене цене даваоцима услуга са којима је закључио уговоре, па би онда он био неоправдано оштећен.

Директива ЕУ 2015/2302 у члану 12 ст. 1. и 2. уређује право путника да раскине уговор о путовању у пакет аранжману. Право путника на раскид уговора одговара правилима и пракси у државама чланицама ЕУ, с тим да функција овог права није да омогући путнику (потрошачу) да поново размисли о својој одлуци о учешћу у путовању у оквиру одређеног временског периода (није то право на једностранни одустанак од уговора из тзв. потрошачких директива).

Директива ЕУ 2015/2302 разликује две ситуације. У првој, путници имају право да раскину уговор о путовању у пакет аранжману у било којем тренутку пре почетка пакет аранжмана, уз плаћање примерене надокнаде организатору за настале трошкове. Уговором о путовању у пакет аранжману могу се утврдити разумне стандардне накнаде за раскид уговора које се заснивају на тренутку раскида уговора пре почетка пакет аранжмана и очекиваним уштедама трошкова као и приходу од пружања услуга путовања другом кориснику. У недостатку стандардних накнада за раскид уговора, износ накнаде за раскид уговора одговара цени пакет аранжмана умањеној за уштеде трошкова и приход од пружања услуга путовања другом кориснику. На захтев путника организатор пружа образложење за износ накнада за раскид уговора. У другој, путници могу раскинути уговор о путовању у пакет аранжману пре почетка пакет аранжмана без плаћања било какве накнаде за раскид уговора. У овој ситуацији, право путника на раскид је условљен постојањем "објективних" околности односно ванредних околности које се нису могле избећи, а које су наступиле на одредишту или у његовој непосредној близини и које знатно утичу на извршење пакет аранжмана или које знатно утичу на превоз путника на одредиште (нпр. природне катастрофе, ратови, други озбиљни сигурносни проблеми као што су тероризам, значајни ризици за људско здравље попут избијања тешке болести на одредишту путовања, или природне катастрофе попут поплава и потреса или временски услови због којих није могуће сигурно

²¹⁴ ЗОО, чл. 870, ст. 1.

²¹⁵ ЗОО, чл. 877, ст. 5.

путовати на одредиште договорено у уговору о путовању у пакет аранжману, и сл.). Постојање ванредних околности треба сматрати посебно у случају када се у поузданим и јавно доступним извештајима, као што су препоруке које издају надлежни државни субјекти, саветује да се не путује у место одредишта. Када су у питању околности које се односе на путника, такве околности требају бити одговарајуће документоване (здравствени налаз, нпр.). У овом случају путник има право на пуни повраћај свих плаћања извршених за пакет аранжман, али нема право на додатну одштету (повраћај се исплаћује путнику без непотребног одлагања, а у сваком случају најкасније у року од 14 дана након што је уговор о путовању у пакет аранжману раскинут).

7. Посебна права организатора путовања

7.1. Право организатора путовања да одустане од уговора

Право на одустанак од уговора о организовању путовања, без обавезе на накнаду штете, дато је и организатору путовања.

Прво, организатор путовања може одустати од уговора, потпуно или делимично, без обавезе на накнаду штете, ако пре или за време извршења уговора наступе ванредне околности које се нису могле предвидети, ни избећи или отклонити, а које би, да су постојале у време закључења уговора, представљале оправдан разлог за организатора путовања да уговор не закључи.²¹⁶ Такве ванредне, непредвидиве околности постојале би, на пример, ако би избио рат, унутрашњи немири, штрајкови, епидемије, елементарне непогоде, у случају закаснелих обавештења давалаца услуга да нису у стању да испуне уговор (нпр. изгорео хотел), затварања граница итд. Ове околности не морају бити такве да доводе до објективне немогућности испуњења уговора, већ је довољно да је испуњење уговора организатору путовања отежано или да се његовим испуњењем не може постићи сврха уговора.²¹⁷ Да би био ослобођен обавезе на накнаду штете путнику, организатор путовања мора да докаже постојање ових околности, али и да би те околности представљале оправдан разлог за њега да не закључи уговор, да су постојале у тренутку закључења уговора. Организатор путовања може одустати од уговора из оправданих разлога како пре почетка путовања, односно извршења уговора тако и за време трајања путовања. У случају одустанка пре почетка путовања, организатор мора у целини вратити оно што је примио од путника.²¹⁸ У случају, пак одустанка за време трајања путовања, односно извршења уговора организатор путовања има право на правичну накнаду за остварене уговорене услуге, али је

²¹⁶ ЗОО, чл. 878, ст. 1.

²¹⁷ Горенц, В., Шмид, В., *Пословно право у туризму и угоститељству*, Загреб, 1999, стр. 112.

²¹⁸ ЗОО, чл. 878. ст. 3.

дужан да предузме све нужне мере за заштиту интереса путника.²¹⁹ Тако је организатор путовања дужан, пре свега, да обезбеди повратак путника у место почетка путовања, као и адекватан смештај и исхрану док повратак не буде обезбеђен.

Друга ситуација у којој организатор путовања може да одустане од уговора о организовању путовања (раскид уговора), без обавезе на накнаду штете, јесте кад се предвиђен минималан број путника није сакупио, под условом да је пре закључења уговора обавестио путника да је извршење путовања условљено бројем пријављених путника и да о тој околности путник буде обавештен у року који не може бити краћи од пет дана пре дана отпочињања путовања (према Међународној конвенцији о уговору о путовању, путник мора бити обавештен о одустанку од уговора од стране организатора путовања најкасније 15 дана пре почетка путовања).²²⁰ И у овој ситуацији организатор путовања дужан је да у целини врати оно што је примио од путника. Овакво право организатора путовања је разумљиво, ако се узме у обзир да је паушална цена путовања формирана управо на основу унапред планираног броја путника. Ако тај број путника не буде сакупљен, организатор путовања ће бити дужан да даваоцима услуга плати уговорену цену.

Трећа ситуација у којој организатор путовања може да раскине уговор о организовању путовања, без обавезе на накнаду штете путнику, јесте ситуација у којој је организатор путовања раскинуо уговор уколико је за то одговоран путник.

И према Директиви ЕУ 2015/2302 (чл. 12. ст. 3), у посебним ситуацијама и организатор путовања има право на раскид уговора о путовању у пакет аранжману без плаћања надокнаде путнику, уз обавезу повраћаја путнику уплаћених износа у року од 14 дана (не одговара за додатну одштету). Те "посебне ситуације" су: (а) ако је број лица пријављен за пакет аранжман мањи од најмањег броја наведеног у уговору и ако организатор обавести путника о раскиду уговора у оквиру рока утврђеног у уговору, али не касније од: 20 дана пре почетка пакет аранжмана у случају путовања која трају више од шест дана; седам дана пре почетка пакет аранжмана у случају путовања која трају између два и шест дана; 48 сати пре почетка пакет аранжмана у случају путовања која трају мање од два дана; или (б) ако организатора у извршењу уговора спрече ванредне околности које се нису могле избећи, те ако он путника о раскиду уговора обавести без непотребног одлагања пре почетка пакет аранжмана.

7.2. Повећање уговорне цене

Основна обавеза путника је да плати цену путовања. Она је позната путнику пре закључења уговора и, по правилу, није подложна променама.

²¹⁹ ЗОО, чл. 878, ст. 4.

²²⁰ ЗЗП, чл. 100. ст. 2. тач. 1, ЗОО, чл. 878, ст. 2.

Ипак, дато је право организатору путовања да под одређеним условима може захтевати повећање уговорене цене путовања. То је разумљиво ако узмемо у обзир да је цена организованог путовања образована на основу девизних курсева, превозничких тарифа, цена угоститељских услуга итд. које су важиле у тренутку састављања програма путовања, а да до реализације путовања може доћи знатно касније (нпр. и неколико месеци након што је програм путовања састављен).

Организатор путовања може захтевати повећање уговорене цене путовања само ако је после закључења уговора о организовању путовања дошло до промена у курсу размене валуте или до промене у тарифама превозника, које утичу на цену путовања.²²¹ При том, организатор путовања треба да штити права путника, тако што ће обезбедити да превозник може да повећа цену превоза само ако је то повећање засновано на економским елементима повећања цене (повећана цена горива, повећани трошкови набавке резервних делова, и сл.); такође, да постоји чврста повезаност новонасталих курсних разлика и промена у тарифама превозника са реализовањем уговореног путовања, и сл. Уочљиво је да промене у ценама других услуга (нпр. повећање цене смештаја, исхране итд.), према ЗОО, не дају право организатору путовања да захтева повећање уговорене цене.²²² ЗОО предвиђа је још један, додатни, услов који мора бити испуњен да би могло да дође до повећања цене. Право на повећање уговорене цене организатор путовања може остварити само под условом да је оно предвиђено у потврди о путовању. У пословној пракси често се појављују клаузуле следеће садржине: „организатор путовања задржава право на повећање уговорене цене услед валутарних промена и поскупљења превоза“, и сл. Из одредаба ЗОО произилази да се организатор путовања правом на повећање уговорене цене може користити у било ком тренутку пре почетка путовања, с обзиром да у том погледу не постоје било каква ограничења (у складу с начелом савесности и поштења био би дужан да обавести путника у разумном року пре почетка путовања да се користи правом на повећање паушалне цене путовања).

Путник има право да раскине уговор о организовању путовања без обавезе да накнади штету, ако повећање уговорене цене пређе 10%, према ЗОО.²²³ ЗЗП-ом је, пак, путнику (потрошачу) дато право на раскид уговора без накнаде штете у случају повећања уговорене цене, без обзира на износ, односно проценат повећања. Организатор путовања, односно посредник, дужан је да измену цене без одлагања саопшти путнику (потрошачу), у писаној форми или на трајном носачу записа који је путнику лако доступан. Ако је путник резервисао путовање средством комуникације на даљину, онда да измену достави путнику на исти начин. Путник може да прихвати измену цене

²²¹ ЗОО, чл. 876.

²²² Вујисић Д. *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, стр. 140.

²²³ ЗОО; чл. 876. ст. 3.

путовања или да раскине уговор и дужан је да о својој одлуци обавести организатора или посредника без одлагања.²²⁴ У случају раскида уговора путник има право на повраћај онога што је платио организатору путовања (без умањења).

Јасно је да промене у курсу размене валута и превозничким тарифама могу да доведу и до снижења цене путовања, па би у том случају, организатор путовања био дужан да врати путнику разлику у цени.

Иако право организатора путовања на повећање уговорене цене путовања има, пре свега, за циљ заштиту интереса организатора путовања, њиме се води рачуна и о интересима путника. Наиме, када не би постојала могућност промене цена, организатор путовања би већ приликом њеног формирања укалкулисао ризике промене вредности њених елемената, а то би било у супротности са интересима путника, који желе што ниже цене.

У чл. 10. Директиве ЕУ 2015/2302 утврђују се правила о могућности и последицама измена цене, с обзиром на то да се уговори о путовању у пакет аранжману често закључују дужи период унапред. Након закључења уговора о путовању у пакет аранжману цене се могу повећати само ако је уговором то изричито предвиђено. У том се случају у уговору о путовању у пакет аранжману наводи начин израчунавања корекција цене. Повећање цене могуће је искључиво као директна последица промене: цене превоза путника које су произашле из трошка горива или других извора енергије; висине пореза или накнада за услуге путовања обухваћене уговором које одређују трећа лица које нису директно укључене у извршење пакет аранжмана, укључујући туристичке порезе, таксе за слетање или накнаде за укрцавање или искрцавање у лукама и аеродромима; или девизних курсава који су релевантни за пакет аранжман. Ако повећање цене премаши 8% укупне цене пакет аранжмана, путник може, у разумном року који одреди организатор, прихватити предложену измену или раскинути уговор без плаћања накнаде за раскид уговора (ако путник раскине уговор о путовању у пакет аранжману, путник може прихватити, у случају да му организатор понуди, заменски пакет аранжман). Повећање цене, без обзира на његову висину, могуће је само ако организатор на трајном носачу података и најкасније 20 дана пре почетка пакет аранжмана²²⁵, о томе на јасан и разумљив начин обавести путника, уз образложење тог повећања и израчун. Ако је уговором о путовању у пакет аранжману утврђена могућност повећања цене, путник има право на снижење цене које одговара снижењу трошкова, до којих дође након закључења уговора и пре почетка пакет аранжмана. У случају снижења цене организатор има право одузети стварне административне трошкове од износа повраћаја који дугује путнику. Организатор је дужан на захтев путника да пружи доказе за те административне трошкове. Ако се уговор раскине, а путник не прихвати заменски пакет аранжман, организатор је

²²⁴ ЗЗП, чл. 98.

²²⁵ У Великој Британији и Француској, рок за достављање обавештења, сада, је 30 дана.

дужан да најкасније у року од 14 дана након што је уговор раскинут, врати сва плаћања извршена од стране путника или у име путника.

8. Измена (садржаја) уговора

Организатор путовања дужан је да се придржава садржаја уговора и да пружи путовање на начин који је уговорен. Правило је да су само у изузетним случајевима дозвољене измене (ако су проузроковане ванредним околностима које организатор путовања није могао предвидети, избећи или отклонити).²²⁶

Законом о заштити потрошача питање измене садржаја уговора о туристичком путовању регулисано је по угледу на Директиву 90/314 ЕЕЗ (чл. 4. ст. 5. и 6.). Тако, ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора (цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања путовања, врсту, категорију, локацију или ниво удобности смештаја), дужан је да, он или посредник, измене без одлагања саопшти путнику (потрошачу), у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму), који је лако доступан путнику; ако је путник средством комуникације на даљину резервисао путовање, организатор односно посредник је дужан да му измене уговора достави средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију. Путник може да прихвати измену или раскине уговор. Путник је дужан да без одлагања обавести организатора путовања односно посредника о својој одлуци, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) или средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.²²⁷ ЗЗП-ом је дато путнику (потрошачу) право избора, ако по овом основу раскине уговор, да прихвати замену уговореног путовања другим путовањем истог или бољег квалитета и плати разлику у цени, да прихвати замену уговореног путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цени, или да захтева повраћај уплаћених средстава (у пуном износу и без умањења).²²⁸ Путник има право и на накнаду трошкова насталих раскидом уговора (не и у случају престанка уговора због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране). Право избора путника да прихвати тзв. заменско путовање значи и обавезу организатора да му понуди заменско путовања (треба да одговара намери због које је путник и закључио уговор). Мотив ове законске одредбе треба тражити у заштити путника односно потрошача (нпр. да му не пропадне унапред испланирано и очекивано путовање као што је одлазак на годишњи одмор). Раскид уговора има за правну последицу престанак уговора, тако да у

²²⁶ ЗОО, чл. 879. ст. 1.

²²⁷ ЗЗП, чл. 98.

²²⁸ Види, ЗЗП, чл. 100. ст. 1.

случају да путник прихвати (изабере) тзв. заменско путовање, то значи закључење новог уговора о путовању.

Према ЗОО, трошкове који су настали услед измене програма путовања сноси организатор путовања, а смањење трошкова иде у корист путника. У случају замене смештаја, замена уговореног смештаја може се вршити само употребом објекта исте категорије или, на терет организатора, употребом објекта више категорије и у уговореном месту смештаја. Ако путник одустане од путовања, зато што су у програму путовања извршене битне измене без оправданог разлога (када измене нису проузроковане ванредним околностима које организатор путовања није могао предвидети, избећи или отклонити), организатор му мора у целини вратити оно што је примио. Ако су битне измене у програму путовања извршене за време извршења уговора, путник у случају одустанка сноси (само) стварне трошкове остварених услуга.²²⁹

Битним изменама програма путовања, односно садржаја уговора подразумева се свака измена због које путовање више не одговара очекивањима путника. Приликом утврђивања значења правног стандарда „битне измене програма путовања“ треба поћи од сврхе уговора због које је путник и закључио тај уговор. Тако нпр. битна је измена ако из програма изостане посета музејима и научним институцијама у студијском путовању (да је сврха путовања другачија, оваква измена се не би увек сматрала битном). Тенденција је да се у пословној пракси општим условима путовања таксативно наброје случајеви измене програма путовања који се сматрају битним.

У вези са изменама, (изузев цене на коју се примењују речено код претходног наслова), Директивом ЕУ 2015/2302 се утврђују посебна правила за "мање значајне" и "значајне промене" (чл. 11). Основно правило је да организатор не може једнострано мењати услове уговора. Ипак, у одређеним случајевима и под одређеним кумулативно испуњеним условима организаторима се допушта уношење једностраних измена у уговор о путовању у пакет аранжману (ако је то право задржао у уговору, ако је измена безначајна, ако о изменама на јасан, разумљив и лако уочљив начин обавести путника на трајном носачу података). С друге стране, ако се предложеним изменама битно мења било која главна карактеристика услуга путовања (нпр, ако се снижава квалитет или вредност услуга путовања; промене времена поласка или доласка назначене у уговору о путовању у пакет аранжману требало би сматрати значајнима, ако би оне путнику проузроковале знатне неугодности или додатне трошкове, на пример поновно договарање превоза или смештаја²³⁰), путник може, у разумном року, који одреди организатор, прихватити предложену измену или раскинути уговор без плаћања накнаде за раскид уговора (ако путник раскине уговор о путовању у пакет аранжману, путник може прихватити, у случају да му организатор понуди, заменски пакет

²²⁹ Види, ЗОО, чл. 879. ст. 2-5.

²³⁰ Види, Уводна изјава 33.

аранжман, ако је могуће, једнаког или вишег квалитета). Организатор је дужан да путника, без непотребног одлагања, на јасан, разумљив и лако уочљив начин на трајном носачу података обавести о: предложеним изменама и њиховом, евентуалном утицају на цену пакет аранжмана; разумном року у којем путник мора организатора обавестити о својој одлуци (да ли прихвата измену, раскида уговор или прихвата тзв. заменски пакет аранжман); последицама у случају да путник не одговори у року о својој одлуци у складу с меродавним националним правом; и, понуђеном заменском пакету аранжману и његовој цени, кад је то примењиво. Ако измене уговора о путовању у пакет аранжману или заменски пакет аранжман за последицу има пакет аранжман нижег квалитета или цене, путник има право на примерено снижење цене. Ако се уговор о путовању у пакет аранжману раскине а путник не прихвати заменски пакет аранжман, организатор без непотребног одлагања, а најкасније у року од четрнаест дана након што је уговор раскинут, враћа сва плаћања извршена од стране путника или у име путника.

9. Одговорност

Организовање путовања јесте скуп сложених престација. Међу њима постоји како субјективна тако и функционална веза. Субјективна зато што у реализацији организованог путовања учествује више лица, и то како организатор путовања тако, често, и продавац организованог путовања (посредник), као и даваоци појединих услуга (превозиоци, хотелијери и др.); наравно и путник, односно потрошач, као корисник услуга и једна уговорна страна код уговора о организовању путовања. Функционална веза, јер се ради о интегрисању бројних услуга помоћу претходне организације; престације су међусобно повезане у једну целину и међусобно су условљене.

Сауса посла је само организовано путовање и оно одговара намери путника, и објашњава разлог његовог обавезивања, а то је плаћање цене.²³¹ Уговор о организовању путовања, иако мешовит у ширем смислу, један је и јединствен и недељив. Ово зато што је организатор путовања дужан да организује путовање као скуп активности које су интегрисане у једну целину, у складу са уговором, законом и добрим пословним обичајима професије. Законодавац, не само наш, када је прописао да организатор путовања одговара путнику за штету као последицу потпуног или делимичног неизвршења обавеза које се односе на организовање путовања, односно као последицу неизвршења, потпуног или делимичног, појединих услуга из организованог путовања, имао је у виду свеукупност уговорних и законских обавеза које чине предмет уговора о организовању путовања са позиције организатора путовања.

Повреда свих тих обавеза повлачи одговорност за штету коју путник претрпи. С обзиром да у предмет уговора о организовању путовања спадају (и)

²³¹ Сушић С, *нав. дело*, стр. 94.

услуге које врше друга лица, тј. даваоци услуга (превозници, хотелијери и др.), а не само организатор путовања, организатор је одговоран и за штету коју проузрокују и даваоци услуга. Ово из разлога што њихове услуге интегрално сачињавају предмет уговорног односа између организатора путовања и путника. Организатор путовања и путник закључили су један уговор уз јединствену цену, па је природно да је организатор путовања преузео обавезу да припреми и реализује путнику организовано путовање са свим додацима. Растављање уговора о организовању путовања на појединачне уговоре који би чинили садржину једне глобалне, комплексне услуге, ишло би на штету путника. Они би се могли наћи у ситуацији да не знају кога треба да туже за претрпљену штету.

9.1. Одговорност организатора путовања према Закону о облигационим односима

Закон о облигационим односима уредио је одговорност организатора путовања за штету путнику правећи разлику између неколико ситуација. Прва се односи на одговорност организатора путовања за штету коју проузрокује путнику због потпуног или делимичног неизвршења обавеза које се односе на организовање путовања. Друга се односи на одговорност организатора путовања за штету коју причини путнику кад сам врши поједине услуге везане за извршење организованог путовања (превоз, смештај, и др.). Трећа се односи се на одговорност организатора путовања за штету коју претрпи путник кад је извршење појединих услуга поверио трећим лицима (даваоцима услуга - превозници, хотелијери, и др.).

Организатор путовања одговара за штету коју проузрокује путнику због потпуног или делимичног неизвршења обавеза које се односе на организовање путовања предвиђених уговором и законом.²³² Ради се о одговорности за пропусте у припреми, пројектовању, организацији путовања, начину комбиновања услуга, и сл. Организатор је занемарио да прибави одређене услуге, или да их адекватно повеже, или је пропустио да обезбеди уопште или адекватно или благовремено неки од неопходних услова да би путник могао да користи обећане услуге и то на начин и у терминима како је уговорено, или је отказао путовање, иако су били испуњени услови да се оно изврши. Организатор путовања одговара зато што му се ови пропусти односно неизвршење обавеза које се односе на организацију путовања, могу приписати у кривицу, јер се није понашао у складу са пажњом доброг организатора путовања.²³³

У другој ситуацији, организатор путовања који сам пружа поједине услуге у вези са извршењем организованог путовања (нпр. врши превоз путника

²³² ЗОО, чл. 866.

²³³ Драгашевић, М., *Уговор о организовању путовања*, Правни живот, 9-10/1992, стр. 2154.

својим аутобусом, или пружа смештајне и угоститељске услуге у свом хотелу, ресторану, и сл.), одговара за штету причињену путнику према прописима који се односе на те услуге.²³⁴ Свакако, организатор путовања моћи ће користити прописе којима је предвиђено искључење или ограничење одговорности пружаоца поједине услуге. На пример, ако организатор путовања сам врши превоз путника својим аутобусом па буде причињена штета путнику одговараће према одредбама Закона о уговорима о превозу у друмском саобраћају. Правни положај организатора путовања који извршава услуге према путницима, према томе, одговара у свему положају сваког другог даваоца услуге. У конкретном случају, одговорност организатора путовања утврђује се према критеријумима који важе за превозника.

У трећој ситуацији, у којој говоримо о одговорности организатора путовања за штету путнику кад је извршење појединих услуга поверио трећим лицима као даваоцима услуга, разликујемо два режима одговорности организатора путовања. Први, када је штета проузрокована због потпуног или делимичног неизвршења услуга у вези са извршењем путовања. Други, када је путник штету претрпео поводом, њиховог извршења. У случају кад је изостало пружање уговорених услуга, у потпуности или делимично (нпр. путник је уместо три оброка услужен само једним, није му омогућено коришћење спортских терена иако је било уговорено, и сл), организатор путовања одговара путнику за штету сагласно прописима који се односе на те услуге.²³⁵ Организатор путовања одговара путнику, по принципу објективне одговорности, независно од своје кривице, и уопште ирелевантно је постојање кривице лица које је штету проузроковало. Јасно, у оним случајевима у којима закон дозвољава ослобађање, ограничење или искључење од одговорности за даваоца услуга због неизвршења или неуредног извршења услуга, може се истим разлозима користити и организатор путовања, јер се у конкретном радња даваоца услуге сматра у свему радњом организатора путовања. То је примена принципа уговорне одговорности за другога – радње трећих лица.²³⁶ У случају, пак, кад су услуге извршене сагласно уговору, као и прописима који се на њих односе али је путник претрпео штету поводом њиховог извршења (нпр. путник је сломио ногу због подераног тепиха у хотелу, отровао се услуженом храном, нестао му је пртљак или се повредио због несретног случаја у току превоза, и сл), организатор путовања одговара за штету коју је путник претрпео, с тим да се може ослободити одговорности ако докаже да је поступао као пажљив организатор путовања при избору лица која су извршила те услуге.²³⁷ Дакле, одговара само за непажњу приликом избора трећег лица - culpa in eligendo, нпр. изабрао је угоститеља сумњиве репутације, инсолвентног и сл. (неће бити

²³⁴ ЗОО, чл. 867.

²³⁵ ЗОО, чл. 868. ст. 1.

²³⁶ Драгашевић, М., *Уговор о организовању путовања*, стр. 2154.

²³⁷ ЗОО, чл. 868. ст. 2.

одговоран, ако је закључио уговор о пружању услуга са даваоцем услуга за којег је оправдано могао веровати да је пажљив, солвентан и послован; зато сваки избор даваоца услуга није самим тим што је путник претрпео штету, лош избор; потребно је да организатор путовања изабере даваоца услуга који је објективно лош, а то је давалац услуга којег ниједан пажљив организатор путовања не би изабрао).²³⁸ Одговорност организатора путовања је субјективна, а кривица се претпоставља (полази се од тога да је крив за проузроковану штету). Међутим, пошто се кривица организатора путовања претпоставља, он је може и оборити доказујући да је штета настала без његове кривице, већ кривицом другог лица или услед више силе. Ово решење ЗОО преузео је из Међународне конвенције о уговору о путовању из 1970. године.²³⁹ Организатор путовања који је обештетио путника, за штету коју су му причинила трећа лица, стиче сва права која би путник имао према трећем лицу одговорном за штету (превознику, хотелијеру, и др.), у мери у којој је накнадио штету путнику (право на регрес). При томе, путник је дужан да организатору путовања олакша вршење овог права, уступајући исправе и документа, као и све друго што је потребно за остваривање права регреса.

Закон о облигационим односима предвиђа и право путника да се непосредно трећем лицу може обратити за накнаду штете, ако је чињењем или нечињењем тих трећих лица претрпео штету - директна тужба путника против трећих одговорних лица ради потпуног или допунског обештећења (за штету која прелази границе одговорности организатора путовања).²⁴⁰ Између алтернатива које му даје законодавац, у погледу подношења тужбе за накнаду штете, путнику остаје на располагању да тужи организатора путовања или даваоца услуге. Његово опредељење зависиће од процене фактичке ситуације и могућности лакше, једноставније и сигурније наплате. Може тужити и обојицу истовремено.²⁴¹

Путник, ако су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно (нпр, немогућност купања у базену, и сл) или некавалитетно извршене (прљави тоалети, и сл), може захтевати и сразмерно снижење цене.²⁴² Да би путник остварио то право дужан је да организатору стави одређени приговор. Рок за стављање приговора износи осам дана од дана завршетка путовања. Приговор може ставити и у току организованог путовања. У приговору мора навести разлоге због којих тражи сразмерно снижење цене, достављајући и

²³⁸ Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 109.

²³⁹ Нацрт Међународне конвенције о уговору о путовању (чл. 14) предвиђао је решење по коме, у случају када је организатор путовања извршење појединих услуга поверио трећим лицима, он одговара за сву штету причињену путнику приликом извршења поменутих услуга или у вези са њима.

²⁴⁰ Види, ЗОО, чл. 868. ст. 3.

²⁴¹ Сушић, С., *нав. дело*, стр. 100.

²⁴² Види, ЗОО, чл. 869.

одговарајуће доказе. Захтев за снижење цене не утиче на право путника да захтева накнаду штете. У случају да захтев за снижење цене организатор путовања не прихвати, путник има право да се обрати суду, који би по захтеву путника донео коначну одлуку.²⁴³ Рок од осам дана је преклузивног карактера, што значи да, ако у овом року путник не стави приговор, губи право на снижење цене.²⁴⁴ Интересантно је навести тзв. Франкфуртску таблицу, коју је креирало цивилно веће Вишег окружног суда у Франкфурту, којом је одређена листа мањкавости уз постотке накнаде коју је организатор путовања дужан

²⁴³ Када су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно и неквалитетно извршене, о чему је у законском року стављен приговор организатору путовања, испуњени су услови за сразмерно снижење уговорене цене.

Из образложења:

"Пресудом Вишег привредног суда одбијена је жалба тужиоца и потврђена пресуда привредног суда којом је одбијен тужбени захтев да се тужени обавезе да исплати тужиоцу одређени износ на име трошкова за организовано путовање. Врховни суд Србије је одбио ревизију тужиоца као неосновану.

Према чињеничном стању утврђеном у поступку парничне странке су закључиле уговор о организацији и реализацији програма екскурзије. Програм је обухватао смештај у хотелу, посете манастирима, музејима и обилазак одређених градова. Од уговорене цене у три рате, тужени је исплатио две рате, док трећу рату није исплатио, истичући да тужилац није реализовао целокупни уговорени програм. Привредни судови су нашли да програм заиста није у целини реализован и да задржани износ (трећа рата) представља вредност нереализоване уговорене обавезе туженог. Врховни суд Србије је нашао да су привредни судови правилно применили материјално право. Наиме, у конкретном случају су испуњени услови из члана 869. тач. 1. ЗОО о сразмерном снижењу уговорене цене, јер су услуге из уговора о организовању путовања непотпуно и неквалитетно извршене, о чему је стављен приговор организатору путовања у законском року", Пресуда Врховног суда Србије, Прев. 361/94 од 21.12.1994. године - Судска пракса привредних судова - Билтен бр. 2/1995 - стр. 80.

²⁴⁴ Тужени је дужан да тужиоцу као организатору путовања по уговору о организовању путовања (ЗОО, чл. 859) плати уговорену паушалну цену и када тужилац није у свему квалитетно извршио своје услуге, уколико приговор ради снижења цене из тог разлога није истицан у року од 8 дана од дана завршетка путовања.

"Првостепени суд је обавезао туженог да тужиоцу плати захтевани износ на име наплате цене за организовано путовање.

Према утврђеном чињеничном стању тужени је са породицом летовао у И. у организацији тужиоца. Тужени није тужиоцу исплатио износ цене аранжмана у укупном износу, већ само један део. У конкретном случају ради се о уговору о организовању путовања из чл. 859. ЗОО према коме се организатор путовања обавезује да прибави путнику скуп услуга које се састоје од превоза, боравка и других услуга, које су са тим везане, а путник се обавезује да организатору путовања плати једну укупну (паушалну) цену.

Тужени приговара да тужилац није квалитетно извршио своје услуге у погледу смештаја и исхране, те зато неће да плати тражени износ, што у ствари значи да тражи снижење цене. Међутим, такав приговор тужени је могао истаћи тужиоцу у року од 8 дана од завршетка путовања у смислу чл. 869. ст. 1. ЗОО, а што он није учинио. Зато је дужан да тужиоцу плати досуђени износ." (Пресуда Окружног суда у Зрењанину, Гж. 361/95 од 31.01.1997. године).

исплатити путнику у односу на висину цене плаћеног аранжамана: тако, нпр. ако је јело млако или хладно, цена путовања се снижава за 5%, или ако је резервисано мирно место, а бука из дискотеке допире до 4 сата ноћу, цена се снижава за 20%, итд.²⁴⁵

Према чл. 870. ст. 1. ЗОО, клаузуле уговора о организовању путовања којима се искључује или смањује одговорност организатора путовања ништаве су.²⁴⁶ Наведена одредба је императивног карактера, па уколико би у уговор била унета клаузула која искључује или смањује одговорност организатора путовања, сматра се као да није ни унесена у уговор и њена ништавост делује *ex tunc*. Међутим, ЗОО дозвољава да у уговор буде унета клаузула којом се унапред одређују највиши износ накнаде штете, односно којом се ограничава одговорност организатора путовања до одређене суме.²⁴⁷ Наведена клаузула да би производила правно дејство мора бити у писменој форми. Практично, уношењем овакве клаузуле у уговор, путник се унапред одрекао свог права да тражи пуно обештећење. Како, с једне стране, монопол организатора путовања који може условљавати закључење уговора о организовању путовања са путником уношењем клаузуле којим се ограничава његова одговорност до одређене суме, и с друге стране, непостојање законских критеријума за одређивање највишег износа накнаде (препуштено уговорним странкама), може водити даљем слабљењу позиције путника, као и онако слабије уговорне стране у уговору о организовању путовања, ЗОО је прописао да највиши износ накнаде не сме бити у очигледној несразмери са штетом. Тако, у ситуацији спора о накнади штете, суд ће одлучивати узимајући у обзир висину штете која је проузрокована путнику и висину износа ограничења предвиђен уговором, па уколико причињена штета знатно премашује износ ограничења одговорности организатора путовања, суд ће пресудити у корист путника и доделити му пуно обештећење. Организатор путовања може се позивати на клаузулу о ограничењу одговорности до одређене суме уколико путнику није проузроковао штету намерно или крајњом непажњом. У супротном, путник има право на целокупну штету, односно тада су одредбе о ограничењу накнаде штете неважеће. Треба нагласити да се чл. 867. и 868. ЗОО допушта ограничење или искључење одговорности организатора путовања у оној мери и у оном обиму у којима је то предвиђено посебним прописима којима се регулишу поједине услуге.²⁴⁸

Организатор путовања одговара и у свим другим случајевима непоступања у складу са законом и уговором. Тако, организатор путовања одговара за сву штету проузроковану путнику неиздавањем потврде о путовању или њеном

²⁴⁵ Драгичевић, М., *Одговорност организатора путовања*, Гласник права, 1/2011, Крагујевац, стр. 45.

²⁴⁶ ЗОО, чл. 870. ст. 1.

²⁴⁷ ЗОО, чл. 870. ст. 2.

²⁴⁸ Перовић, С., Стојановић, Д., *нав. дело*, стр. 732.

нетачношћу, повредом обавезе заштите права и интереса путника, повредом обавезе чувања тајне, нетачним обавештењима или пропуштањем давања потребних обавештења, и др.

9.2. Одговорност организатора путовања према Закону о заштити потрошача

Организатор путовања дужан је да потрошачу (путнику) пружи туристичко путовање на начин који је уговорен, јер потрошач очекује извршење организованог путовања у целини, његову потпуну и уредну реализацију. Путовање је у складу са уговором, ако има својства која је организатор путовања гарантовао потрошачу, односно ако одговара уобичајеној намени.²⁴⁹ У супротном, поставља се питање одговорности организатора путовања. Осим за своје радње и пропусте, организатор путовања одговара и за извршење услуге које потрошачу пружа треће лице (пружалац услуга превоза, смештаја, исхране, забавних, културних, спортско-рекреативних и других програма којима се испуњава слободно време).²⁵⁰ Према чл. 82. ЗЗП, организатор путовања је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио. То значи да, према ЗЗП, за разлику од ЗОО, организатор путовања одговара, у сваком случају, и за штету коју је потрошач, као слабија уговорна страна, претрпео поводом извршења уговорених туристичких услуга. Организатор путовања се, јасно, може ослободити од одговорности ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење, кашњење са испуњењем или неуредно испуњење последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања или више силе.

Када се говори о одговорности организатора путовања, за потрошаче су битне и одредбе чл. 103-107. ЗЗП.²⁵¹

Прво, ако организатор путовања после отпочињања туристичког путовања утврди да путнику (потрошачу) нису пружене, односно да неће бити у могућности да путнику пружи услуге саобразне уговору, дужан је да му понуди друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга. Ако пружање ових услуга није могуће, или их путник не прихвати из оправданих разлога, организатор путовања је дужан да путнику надокнади трошкове који су последица измене након поласка, као и да обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са путником. Ако организатор путовања не

²⁴⁹ Вујисић Д., *Уговор о организовању путовања - одговорност организатора путовања*, у М. Мићовић, *Услужно право*, Правни факултет у Крагујевцу, 2013, стр. 425.

²⁵⁰ ЗЗП, чл. 102. ст. 3.

²⁵¹ Више о одговорности организатора путовања према ЗЗП, види: Вујисић, Д., Михајловић, Б., *Уговор о туристичком путовању према Закону о заштити потрошача*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, бр. 68, 2014, стр. 721-723.

понуди, односно пружи путнику друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања или ако не обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са путником, путник може да о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге или да изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са организатором путовања. Он, тада, има и право на накнаду трошкова.

Друго, потрошач има право на умањење цене у случају да одступање од уговора на које укаже није отклоњено за време трајања путовања. Ако одступање од уговора на које потрошач укаже, а које није отклоњено за време трајања путовања, представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач може да захтева од организатора путовања повраћај уплаћених средстава.²⁵² Потрошач има право и на накнаду штете.

Треће, потрошач има право на раскид уговора у случају да путовање није саобразно уговореном. Потрошач је дужан да претходно захтева од организатора путовања отклањање недостатака у примереном року. Потрошач није дужан да организатору путовања остави примерен рок за отклањање несаобразности ако отклањање несаобразности није могуће или ако организатор путовања изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу, као и када потрошач нема интерес за отклањање несаобразности.²⁵³ Потрошач има право и на накнаду штете.

Четврто, потрошач има право на накнаду штете ако организатор путовања или треће лице, које је у име организатора путовања требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању, не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора или ако касни са њеним испуњењем. Ако потрошач поднесе организатору путовања захтев за накнаду штете, из разлога што треће лице које је у име организатора путовања требало да изврши обавезу из уговора не испуни, односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању, или ако касни са њеним испуњењем, организатор путовања може од одговорног трећег лица да захтева накнаду уплаћеног износа (организатор путовања који је обештетио потрошача, за штету коју су му причинила трећа лица/даваоци услуга, стиче сва права која би потрошач имао према трећем лицу одговорном за штету у мери у којој је накнадио штету путнику - право регреса). Организатор путовања се може ослободити од одговорности ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење или кашњење са испуњењем последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања.²⁵⁴

Пето, ако због догађаја за које нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе организатора путовања постане немогуће. престају и обавезе потрошача, а

²⁵² ЗЗП, чл. 104.

²⁵³ ЗЗП, чл. 105.

²⁵⁴ ЗЗП, чл. 107.

потрошач има право на повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа.²⁵⁵

Осим права на накнаду материјалне штете, потрошач има право и на накнаду нематеријалне штете (ЗЗП, чл. 107. ст. 1).²⁵⁶ Иако, Директива 90/314 ЕЕЗ није експлицитно предвиђала да потрошач има право и на накнаду нематеријалне штете, према пресуди Европског суда правде, у случају *Simone Leitner*, потрошач има право на накнаду нематеријалне штете, и посебно, да таква накнада може да настане због губитка уживање који је потрошач претрпео због неправилног пружања туристичког путовања.²⁵⁷ Такође, ни ЗОО, у делу одредби о уговору о организованом путовању, не помиње право путника на накнаду нематеријалне штете. Тако је остало да се путник позива на накнаду ове штете применом општих одредби овог закона о накнади нематеријалне штете. У нашој судској пракси је путнику признато право на накнаду нематеријалне штете, па тако лице коме су без његовог знања пренете ствари у другу хотелску собу да би у претходну био смештен други гост, има право на накнаду нематеријалне штете за доживљено понижење.²⁵⁸

Да би потрошач остварио право на накнаду штете, услов је да правовремено обавести организатора путовања, односно друго овлашћено лице о недостацима пружених услуга, односно о њиховој несаобразности. Потрошач је дужан да организатора путовања, посредника, локалног представника организатора путовања или локалну агенцију на коју је организатор путовања упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писменој форми или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака²⁵⁹. Потрошач не губи право да захтева накнаду штете (такође, и смањење цене и раскид уговора због несаобразности пружених услуга) ако организатор путовања није пре отпочињања путовања, на јасан и разумљив начин, у писменој форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавестио потрошача о дужности да правовремено и уредно уложи притужбу о несаобразности пружених услуга и могућим последицама пропуштања извршења те дужности.

²⁵⁵ ЗЗП, чл. 106.

²⁵⁶ О праву потрошача на накнаду нематеријалне штете, детаљније, Кларић П, *Одговорност за нематеријалну штету због повреде уговора о организовању путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, в. 56, стр. 381-400 (2006); Зиндовић И, *Повреда уговора о организовању путовања и одговорност за нематеријалну штету*, Зборник: Право и услуге, Крагујевац, 2012, стр. 317-330.

²⁵⁷ Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., Ebers, M., *нав. дело*, стр. 214.

²⁵⁸ Пресуда Врховног суда Србије, Рев. 142/97 од 2.IV 1997. године.

²⁵⁹ ЗЗП, чл. 109. ст. 1.

9.3. Одговорност организатора путовања према Директиви ЕУ 2015/2302

Према Директиви ЕУ 2015/2302 за извршење услуга обухваћених уговором о путовању у пакет аранжману одговоран је организатор, без обзира на то извршава ли те услуге организатор или (други) даваоци услуга (чл. 13. ст. 1.). Стога се продавцима (туристичке агенције с пословницом или на интернету), омогућава деловање у својству обичног продавца или посредника и не одговарају као организатори пакет аранжмана, ако у својству организатора наступа други трговац. Одлука о томе наступа ли трговац као организатор за дотични пакет аранжман зависи од његовог учешћа у састављању пакет аранжмана, а не начина на који описује своју пословну делатност. Кључно је ко саставља, а не ко продаје пакет аранжман (при разматрању да ли је трговац организатор или продавац није важно делује ли тај трговац на страни понуде или се представља као агент који делује за путника²⁶⁰). Ако два или више трговца учествују у састављању комбинација услуга путовања које чине пакет аранжман и ако они путника нису информисали о томе ко је од њих организатор пакет аранжмана, сви ти трговци сматрају се организаторима и одговорни су за извршење пакет аранжмана. Државама чланицама (чл. 13. ст. 2) је остављено да могу задржати или увести одредбе према којима је продавац, такође, одговоран за извршење пакет аранжмана (одговорност и организатора и продавца пакет аранжмана).²⁶¹

Директивом ЕУ 2015/2302 се, даље, утврђује обавеза организатора пакет да ако било која услуга путовања није извршена у складу с уговором о путовању у пакет аранжману исправи ту неусклађеност, осим ако то није могуће (путник нема право да захтева уредно извршење уговора јер се ради о накнадној немогућности извршења уговора²⁶²) или за собом повлачи несразмерне трошкове, узимајући у обзир обим несуклађености и вредност услуга путовања на које несуклађеност утиче (ако би трошак и труд организатора био несразмерно већи у поређењу са степеном уредног извршења²⁶³), када се путник упућује на коришћење затева за накнаду штете и снижење цене (путник мора да без непотребног одлагања и водећи рачуна о околностима обавести организатора о свакој несуклађености коју утврди током извршења услуге путовања обухваћене уговором о путовању у пакет аранжману). Ако организатор не исправи несуклађеност у разумном року који је одредио путник (није потребно да путник одреди рок ако организатор одбије исправити несуклађеност или ако је

²⁶⁰ Уводна изјава 22.

²⁶¹ У правној теорији постоји мишљење да би требало установити појединачну одговорност организатора и продавца, тј. одговорност сваког трговца за онај део штете који се њему може приписати, у вези са извршењем свих обавеза које произилазе из уговора, а не само у вези са извршењем услуга, J. M. B. Serrat, *нав. рад*, стр. 5.

²⁶² Радовић В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима*, стр. 476.

²⁶³ Исто, стр. 475.

несуклађеност потребно исправити одмах, нпр. у случају кад због кашњења аутобуса који обезбеђује организатор путник мора путовати таксијем како би на време стигао на свој лет), путник то може учинити сам и захтевати накнаду нужних трошкова. Директивом ЕУ 2015/2302 се, такође (ст. 5. чл. 13), утврђује обавеза организатора да понуди, без додатних трошкова за путника, одговарајуће алтернативне аранжмане, кад је то могуће, једнаког или вишег квалитета од оних наведених у уговору, за наставак пакет аранжмана, ако се значајан део услуга путовања не може пружити како је предвиђено у уговору о путовању у пакет аранжману (ова обавеза примењује се и ако путнику није омогућен повратак у место поласка како је договорено). Ако предложени алтернативни путни аранжман за последицу има пакет аранжман нижег квалитета од оног наведеног у уговору о путовању у пакет аранжману, организатор путнику одобрава примерено снижење цене. Путник може одбити предложене алтернативне путне аранжмане (само) ако они нису упоредиви с оним што је било договорено у уговору о путовању у пакет аранжману или ако је одобрено снижење цене неадекватно. Ако несуклађеност знатно утиче на извршење пакет аранжмана и ако организатор није успео исправити несуклађеност у разумном року који је одредио путник, путник може раскинути уговор о путовању у пакет аранжману без плаћања накнаде за раскид као и захтевати, према потреби, снижење цене и/или накнаду штете. Ако није могуће осигурати алтернативне аранжмане или ако путник одбије предложене алтернативне аранжмане зато што они нису упоредиви с оним што је било договорено у уговору о путовању у пакет аранжману или ако је одобрено снижење цене неадекватно, путник има право, према потреби, на снижење цене и/или накнаду штете, без раскидања уговора о путовању у пакет аранжману. Ако пакет аранжман укључује превоз путника, организатор је дужан да осигура и репатријацију (повратак) путника истоврсним превозом, без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника. Када због ванредних околности које се нису могле избећи није могуће осигурати повратак путника како је договорено у уговору о путовању у пакет аранжману, организатор сноси трошкове нужног смештаја, ако је могуће истоврсне категорије, током периода које не премашује три ноћи по путнику. Ако су у законодавству Уније о правима путника које се примењује на релевантна превозна средства за повратак путника предвиђа дужи период, примењује се тај период. Ограничење трошкова не примењује се на лица смањене покретљивости, лица у њиховој пратњи, труднице и децу без пратње, као и лица којима је потребна посебна медицинска помоћ, ако је организатор о њиховим посебним потребама благовремено обавештен (у тренутку закључења уговора, односно најмање 48 сати пре почетка аранжмана).²⁶⁴ Организатор се не може позивати на

²⁶⁴ Ово је усклађено са новим чланом 4. додатим члану 9. Уредбе о правима авио путника бр. 261/2004 и чл. 1. ст. 9 (б) Предлога Уредбе о изменама Уредбе о правима авио путника и Уредбе о одговорности авиопревозника за превоз путника и њиховог пртљага.

неизбежне и ванредне околности у сврху ограничавање трошкова ако се одговарајући даваоци превозних услуга на такве околности не могу позивати.

У члану 14. Директиве ЕУ 2015/2302 садржане су одредбе о снижењу цена у вези са несаобразношћу у вршењу услуга пакет аранжмана и алтернативним решењима која за последицу имају пакет аранжман нижег квалитета, као и о накнади штете коју је претрпео путник као резултат неизвршења, неуредног извршења или закашњења са извршењем уговорних обавеза. Тако, путник има право на примерено снижење цене за свако раздобље током којег је постојала несуклађеност, осим ако организатор докаже да се несуклађеност може приписати путнику. Даље, путник има право на примерену накнаду од организатора за сваку штету коју претрпи као резултат било које несуклађености; накнада штете исплаћује се без непотребног одлагања. У складу с одлуком Европског Суда правде у предмету *Simone Leitner*²⁶⁵, у уводној изјави 34. појашњава се да, поред права на накнаду имовинске штете, путник има и право на надокнаду нематеријалне штете.²⁶⁶ Путник нема право на накнаду штете, ако организатор докаже: (а) да се неусклађеност може приписати путнику, (б) да се неусклађеност може приписати трећем лицу које није повезано с пружањем уговорених услуга и да је неусклађеност непредвидива или неизбежна, или (ц) да је неусклађеност настала као последица ванредних околности које се нису могле избећи. Рок застарелости права на снижење цене или накнаду штете не може бити краћи од две године.

Директива 90/314 ЕЕЗ једина је директива из области потрошачког права која регулише питање накнаде штете у ситуацији у којој су питања у вези са одговорношћу за штету значајно повезана са националним правом. Директивом ЕУ 2015/2302 се пружа још комплетнија регулатива. Тако, дозвољено је уговорним странама да ограниче износ накнаде организатора, под условом да се то ограничење не примењује на телесне повреде и штету проузроковану намерно или крајњом непажњом, као и да износ ограничења није мањи од троструке укупне цене путовања. Поред тога, иста ограничења одговорности појединачних давалаца услуга (износ накнаде и услови под којима се плаћа) предвиђена међународним конвенцијама из области туристичких услуга важе и за организаторе. У ст. 5. чл. 14. Директиве ЕУ 2015/2302 прецизира се да одштета

²⁶⁵ C-168/00 *Simone Leitner* против *TUI Deutschland & Co. KG*.

²⁶⁶ Код одговорности за неимовинску штету, штетна радња састоји се у повреди уговорне обавезе (неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење обавезе које се односе на план путовања, врсту и категорију смештајног објекта, посебне захтеве путника које је организатор прихватио, пропуштање презентовања обавезних информација, неовлашћеноодавање података о путнику, прљагу трећим лицима, и сл.) а штета у повреди неког личног права (повреда душевног и телесног интегритета и огледа се у претрпљеном физичком и душевном болу, као што је нпр. покварено задовољство путовања за време годишњег одмора и празника, и сл.), Више, *Marco Loos i др., Compensation for Non-Material Damage under the Directive on Package Travel*, *European Review of Private Law*, бр. 1/2003, стр. 91-102.

или снижење цене који се одобравају у складу с овом Директивом и одштета или снижење цене који се одобравају у складу с другим релевантним законодавством Уније или у складу с међународним конвенцијама требало одузети једне од других како би се избегла прекомерна одштета.

Чланом 15. Директиве ЕУ 2015/2302 предвиђа се да путници, осим организатору путовања, своје поруке, притужбе или захтеве могу упутити продавцу (многим путницима прва контактна тачка је продавац пакет аранжмана преко кога су резервисали пакет аранжман), који је дужан да их без одлагања проследи организатору пакет аранжмана. У тренутку када је продавац примио обавештење (притужба, захтев и сл.) сматра се као да је примио организатор. Ово је разумно, јер је време за пријем таквих пријава одлучујуће за утврђивање поштовања временских ограничења или рокова застарелости. Путници имају могућност да своје захтеве директно упућују и даваоцима појединачних услуга (превозницима, хотелијерима и др.), али не могу кумулирати права на различитим правним основама, ако се тим правима штите исти интереси или ако она имају исти циљ.

Када се говори о одговорности битно је и следеће: прво, трговац је одговоран за све грешке до којих је дошло због техничких кварова у систему резервација које се могу њему приписати и, ако је трговац пристао организовати резервисање пакет аранжмана или услуга путовања које су део повезаног путног аранжмана, за грешке настале током поступка резервисања; трговац није одговоран за грешке при резервисању које се могу приписати путнику или које су проузроковане ванредним околностима које се нису могле избећи (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 21); друго, ако се пакет аранжман продаје путем продавца из ЕУ, а организатор има седиште ван ЕУ, путници ће моћи тражити накнаду штете директно од продавца, осим ако продавац докаже да организатор према законодавству коме припада испуњава све услове из Директиве ЕУ 2015/2302 које се односе на извршење уговора (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 20). Треће, у односу на пакет аранжмане продавци су заједно са организатором одговорни за пружање предуговорних информација (уводна изјава 24). Четврто, када су у питању повезани путни аранжмани, даваоци услуга су искључиво одговорни за правилно уговорено извршење својих услуга (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 19. ст. 2. тач. а).

Одговорношћу организатора (односно продавца пакет аранжмана) не доводи се у питање њихово право регреса од сваког трећег лица које је проузроковало догађај који је довео до обавезе плаћања накнаде штете, снижења цене или друге обавезе (Директива ЕУ 2015/2302, чл. 22).

ГЛАВА II

ПОСРЕДНИЧКИ УГОВОР О ПУТОВАЊУ

1. Појам и карактеристике

Посреднички уговор о путовању је уговор којим се посредник (туристичка агенција) обавезује да у име и за рачун путника закључи било уговор о организовању путовања било уговор о извршењу једне или више посебних услуга које омогућавају да се оствари неко путовање или боравак, а путник се обавезује да за то плати накнаду.²⁶⁷

Из дефиниције посредничког уговора о путовању, произилази да посредник у име и за рачун путника прибавља услуге везане за путовање или боравак, закључујући уговор(е) са даваоцима услуга ("организаторима путовања", хотелијерима, превозиоцима) и предузима друге одговарајуће правне радње. Ова дефиниција не укључује предузимање административних и других "фактичких" радњи од стране туристичке агенције - посредника у вези са нпр. прибављањем виза, издавањем пасоша, добијањем дозвола нпр. за лов и риболов и сл. Међутим, ако се туристичка агенција - посредник "већ" обавезала да закључи одређени уговор у име и за рачун путника, онда би споредне/акцесорне фактичке радње које она предузима за путника требало обухватити овим уговором²⁶⁸.

На основу посредничког уговора о путовању, посредник је у правној вези са путником (уговор са путником агенција увек закључује у своје име и за свој рачун), не и са даваоцем услуге, јер посредник приликом закључења уговора са даваоцима услуга иступа у име и за рачун путника (у пракси он је, често трговински заступник даваоца услуга). Што се тиче путника, он је у правном односу са посредником (посреднички уговор о путовању), а по закљученом уговору посредника с даваоцем услуге и са даваоцем услуге (посредник у име и за рачун путника закључује уговор о организовању путовања, уговор о превозу, о смештају у хотел - уговор о угоститељским услугама, или уговор о некој другој услузи у вези са путовањем које путник жели да обави као што је уговор о куповини или резервацији карата за спортске, културне и друге приредбе и манифестације).

Посредничким уговором о путовању, посредник је овлашћен на закључење тачно одређених уговора, односно предузимање одређених правних радњи у вези са путовањем или боравком у име и за рачун путника (ово овлашћење се јавља,

²⁶⁷ ЗОО, чл. 880.

Међународном конвенцијом о уговору о путовању дефинише овај уговор као уговор којим се једно лице обавезује да ће пружити другом лицу једну или више одвојених услуга које омогућавају да се оствари одређено путовање или боравак (чл. 1. ст. 1. тач. 3) .

²⁶⁸ Горенц В, Шмид В, *нав. дело*, стр. 115.

по правилу, као специјално). Другим речима, путник овлашћује посредника да му прибави једну или више тачно одређених услуга, односно да закључи један или више одређених уговора (посреднички уговор о путовању има за предмет закључивање уговора који се односе на појединачну туристичку услугу или неколико одвојених и самосталних туристичких услуга; у овом другом случају реч је о више изолованих туристичких услуга које се могу односити на исто или на различито путовање; врста туристичких услуга је ирелевантна²⁶⁹). Путник, најчешће, даје упутства посреднику којих се посредник мора придржавати приликом закључења уговора, односно предузимања одређених правних радњи. Упутства се могу односити на даваоце услуга, на поједине услуге (превоз, смештај) и сл. Ако су та упутства благовремено дата, у складу су са уговором, уобичајеним пословањем посредника, интересима (и других) путника, ако су инструкције прецизне, јасне и несумњиве, посредник их се мора стриктно придржавати, јер путник од њега то очекује, односно захтева. Ако путник не да потребна упутства или да посреднику само опште напомене (нпр. купити најјефтинију превозну карту, бити смештен у објекту на најбољој локацији, и сл.), онда посредник мора показати већу иницијативу иступајући савесно и са одговарајућом стручном пажњом код избора даваоца услуга, закључења уговора с даваоцима услуга и др. (дужан је да ради на начин који је у датим приликама најпогоднији за путника, тј. да поступа на начин који према конкретним околностима случаја највише одговара интересима путника^{270, 271}).

Кад посредничким уговором о путовању преузима обавезу закључења уговора о организованом путовању (посредник путовања не организује путовање нити закључује уговоре са појединачним даваоцима услуга у циљу реализације путовања, већ закључује уговор о организовању путовања са другом туристичком агенцијом - организатором путовања у име и за рачун путника), посредник је дужан да изда путнику потврду о путовању и да у њој назначи да иступа у својству посредника (ова потврда се може издати тек кад закључи уговор с организатором путовања у име и за рачун путника).²⁷² Ако у потврди о путовању није назначено својство посредника, сматраће се да је он организатор путовања. У случају када се посреднички уговор о путовању односи на закључење уговора о некој посебној услузи (нпр. смештај, превоз и сл.), посредник је дужан да изда потврду која се односи на ту услугу саознаком

²⁶⁹ Радовић В., *Посреднички уговор о путовању*, Право и привреда, 4-6, 2015, стр. 381.

²⁷⁰ Капор В. Царић С., *Уговори робног промета*, Београд, стр. 518.

²⁷¹ ЗОО, чл. 881.

²⁷² Потврда о путовању садржи податке које се односе на путовање (пакет аранжману), ознаку и адресу организатора путовања, ознаку и адресу посредника, као и податак да он иступа у том својству. Ако је организатор путовања или туристичка агенција - посредник раније доставила путнику програм путовања или га доставља уз потврду, довољно је да се у потврди изврши упућивање на програм, Шмид В., *Путничка агенција и њени уговори с путницима и даваоцима услуга*, Београд, 1977, стр. 84.

износа који је плаћен за ту услугу.²⁷³ Посредник има обавезу да изда потврду, по правилу, кад је закључио уговор који има за предмет посебну услугу; изузетно могао би издати потврду и приликом закључења посредничког уговора о путовању, ако је за ту тражену услугу истовремено и заступник даваоца услуге.²⁷⁴ Неиздавање потврде (исто и ако је издата потврда која садржи нетачне податке) повлачи одговорност посредника за накнаду штете која је тиме проузрокована путнику, али не утиче на постојање и пуноважност посредничког уговора о путовању.²⁷⁵ Потврда служи (и) као доказ да је закључен посреднички уговором о путовању као и о његовом садржају (за посреднички уговор о путовању се по самом закону не захтева посебна форма). Истовремено са издавањем потврде, посредник издаје путнику и документа која служе реализацији прибављених услуга (путна карта, и сл.).

Извршењем посредничког уговора о путовању, односно закључењем посебних уговора с даваоцима услуга везано за превоз, смештај и сл. у име и за рачун путника, долази до заснивања правног односа између путника и даваоца услуге. Путник преузима сва права и обавезе из уговора закљученог у његово име и за његов рачун с даваоцем услуге. Посредник не преузима никакву обавезу за извршење закљученог уговора ни према путнику ни према даваоцу услуге, под условом да је поступао као добар посредник, савесно и у границама закона, налога и добијених упустава. Ако посредник прекорачи границе налога или одступи од накнадно добијених упустава, закључени уговор правно обавезује путника према даваоцу услуге под условом да су таква одступања, при посебним околностима, посреднику налагали интереси путника. У супротном, прекорачење налога или одступање од датих упутстава имало би за последицу да закључени уговор не би обавезивао путника, већ би посредник био дужник накнаде штете даваоцу услуге, осим ако путник накнадно одобри прекорачење, чиме признаје сва права и обавезе настале прекорачењем²⁷⁶ (у односу на путника посредник би био пословођа без налога²⁷⁷).

2. Обавезе посредника путовања

1. Делатност посредника путовања састоји се, рекли смо, у закључивању уговора у име и за рачун путника (основна обавеза посредника своди се на обављање правног посла у смислу прибављања путнику појединачних услуга). Врсте тих уговора могу бити различите, што зависи од услуге коју путник тражи

²⁷³ ЗОО, чл. 882.

²⁷⁴ Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 117.

²⁷⁵ Царић С., Перовић С, Стојановић Д (ред), *Коментар закона о облигационим односима*, Правни факултет у Крагујевцу и Културни центар, Нови Сад, 1980, стр. 746.

²⁷⁶ Јовановић Н., *Уговори о промету услуга*, у Бранислава Лепотић Ковачевић (ур.), *Право енергетике - зборник радова*, Правни факултет у Београду, Београд, 2005, стр. 93.

²⁷⁷ Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 122.

(организовано путовање, превоз, смештај). Посредник је дужан да поверени му посао обави сагласно посредничком уговору о путовању и правилима струке поступајући са пажњом доброг посредника путовања.

2. Посредник је дужан да поступи по упутствима које му је путник дао а која се обично односе на модалитете смештаја, превоза, места и времена коришћења услуга, и сл. Ако су упутства императивна посредник је дужан да их у свему поштује; међутим, ако то по мишљењу посредника путовања као доброг познаваоца своје струке не би било у интересу путника, дужан је да га на то упозори и да затражи нова упутства. Ако упутства нису императивна или ако путник не да потребна упутства, посредник је дужан да ради на начин који је у складу са интересима путника.

3. Посредник путовања је дужан да брине о интересима путника, да поштује његове инструкције, да пажљиво одабере даваоце услуга, да чува као тајну све што је сазнао о путнику, његовом пртљагу, именима његових сапутника, и сл.

4. Посредник путовања је дужан да обавештава путника о току спровођења уговора. Ако се у току спровођења уговора промене околности дужан је да обавести путника о томе, као и о насталим сметњама и да тражи нова упутства (нарочито ако су претходна упутства била императивна). По "обављеном" посредничком уговору о путовању, посредник је дужан обавестити путника о закљученом уговору с даваоцем услуге (путник мора знати да је уговор закључен, његову садржину, којем се даваоцу услуге треба обратити да би му овај испунио услугу, и сл.). Посредник путовања је при томе дужан предати путнику сва документа која се односе на закључени уговор с даваоцем услуге (путне карте, и сл.), како би се путник могао легитимисати код даваоца услуге као легитимни титулар стечених права.

3. Обавезе путника

1. Путник је обавезан да посреднику путовања, на његово тражење, достави све потребне личне и друге податке потребне за прибављање превозне карте, резервацију смештаја, и сл. (ако путник не да податке у року или да неистините податке, сноси ризик неиспуњавања обавезе посредника да прибави путне карте и друге исправе; осим тога дугује посреднику и накнаду проузроковане му штете).

2. Путник је обавезан (и) да његове личне исправе, пртљак, као и он "сам" испуњавају све захтеве предвиђене административним прописима (санитарни, царински, монетарни, здравствени); у супротном сноси ризик штете коју трпи и дужан је накнадити штету проузроковану посреднику.²⁷⁸

3. Путник је дужан да преда посреднику новац потребан за закључење повереног правног посла чији је предмет затражена услуга (за набавку превозне

²⁷⁸ Вујисић Д., Посреднички уговор о путовању, у М. Мићовић, XXI век - век услуга и услужног права, Правни факултет у Крагујевцу, књ IV., 2013, стр. 32.

карте, резервацију смештаја, и сл.); ако делатност посредника не доведе до жељеног резултата, дужан је путнику вратити примљени износ новца.

4. Основна обавеза путника је да плати накнаду посреднику. Накнада представља цену коју путник плаћа за коришћење стручних знања, вештина и искуства туристичке агенције у вршењу заступничких послова.²⁷⁹ Посреднику припада накнада за обављене послове који се састоји у закључењу уговора о пружању услуга с даваоцима услуга у име и за рачун путника (накнада се плаћа само за случај успешно обављеног посла односно само за закључене пуноважне главне уговора; путник плаћа одвојено сваку појединачну туристичку услугу). Накнада и њена висина одређују се посредничким уговором о путовању, тарифом посредника или пословним обичајима. У пословној пракси, обичај је да се накнада не исплаћује посреднику непосредно од стране путника него од стране даваоца услуге у виду постотка од вредности услуге која је предмет уговора закљученог у име и за рачун путника (давалац услуга накнаду коју путник дугује посреднику укључује у цену својих услуга коју наплаћује путнику).

4. Одговорност посредника путовања

Посредник путовања, генерално, одговара за накнаду проузроковане штете путнику у случају неиспуњења или неуредног испуњења обавеза преузетих посредничким уговором о путовању. За накнаду штете потребан је доказ учињене повреде обавезе и саме штете; ослобађање од одговорности је везано за доказ уложене очекиване пажње у испуњењу преузетих обавеза.²⁸⁰

Конкретно: посредник одговара ако при извршавању налога путника не води рачуна о интересима путника као добар посредник путовања; ако не извршава своју обавезу информисања путника о битним моментима извршавања налога путника; ако не поступа у складу с налозима и упутствима путника с пажњом доброг посредника путовања (јасно, у вези са извршавањем налога и упутстава, одговорност посредника зависи и од тога да ли се ради о императивним налозима и упутствима или не; даље, посредник не одговара ако је одступио од добијених упутстава уз сагласност путника, односно у интересу путника; ако је посредник извршавање налога поверио другом лицу, одговара само за избор тог другог лица под условом да је поверавање извршавања налога било допуштено од стране путника, предвиђено посредничким уговором о путовању, као и ако је на то принуђен околностима, у супротном одговара и за рад тог другог лица)²⁸¹; неовлашћено не чува као тајну податке о путнику, његовом пртљагу и сл.

²⁷⁹ Шмид В., у Благојевић Б., Круљ В., *Коментар Закона о облигационим односима*, II књига, Београд, 1983, стр. 65.

²⁸⁰ Горенц В., Шмид В., *нав. дело*, стр. 123.

²⁸¹ Туристичка агенција - посредник може одступити од добијених упутстава у следећим случајевима: ако добије накнадну сагласност путника; када због недостатка времена или

Питање које се поставља кад се говори о одговорности посредника путовања је да ли посредник одговара за штету коју путник претрпи због неиспуњавања или неуредног испуњавања обавеза од стране даваоца услуге.

Посредник је дужан да савесно обави избор трећих лица (даваоца услуга) која треба да изврше услуге путнику које су предвиђене уговором. Посредник одговара путнику за савестан избор трећих лица (превозник, угоститељ, организатор путовања), али не и за њихов рад.²⁸² Ако нпр. путник није превежен до места одређења, или је повређен за време превоза и сл., за штету ће одговарати превозник, а не агенција (посредник) преко које је путник купио возну карту, јер закључењем уговора од стране посредника путовања с даваоцем услуге путник ступа у непосредни правни однос са даваоцем услуге, а то значи да давалац услуге непосредно одговара путнику ако не испуни уредно своје уговорне обавезе. Одговорност посредника ће постојати само у случају несавесног избора трећег лица. Овде, такође, треба поменути случај кад је давалац услуге одређен налогом путника, кад избор трећег лица – даваоца услуге не врши посредник и кад је посредник путовања дужан испоштовати добијени налог, тако да мора закључити уговор са тако одређеним даваоцем услуге, јер у супротном одговара путнику због неизвршавања обавезе поштовања налога. Тада, посредник не одговара за избор тако одређеног даваоца услуге. Међутим, ако зна, односно мора знати да је налогом одређен давалац услуге лош избор путника, он га мора на то упозорити јер му то налаже обавеза да води рачуна о интересима путника, као и да поступа с пажњом доброг посредника путовања; у супротном се, такође, поставља питање његове одговорности.

неког другог узрока није у могућности да тражи сагласност путника, а проценом свих околности основано сматра да то захтевају интереси путника; ако је путник дао упутства неблаговремено, тј. у време када их посредник не може уредно испунити; ако упутства нису у складу са уговором; ако упутства нису у складу са уобичајеним пословањем посредника и интересима других путника, Види, ЗОО, чл. 752. ст. 1. и 852. ст. 1.

²⁸² ЗОО, чл. 883.

ГЛАВА III

УГОВОР О АЛОТМАНУ

1. Појам и врсте

Уговор о алотману (уговор о ангажовању угоститељских капацитета) је специфичан уговор о пружању туристичких услуга, настао прилагођавањем уговорних форми потребама туристичког промета и специфичној активности туристичких агенција на организовању паушалних путовања.²⁸³ Према чл. 885. ст. 1. ЗОО, уговором о алотману угоститељ се обавезује да у току одређеног времена стави на располагање туристичкој агенцији одређени број лежаја у одређеном објекту, пружи угоститељске услуге лицима које упути агенција и плати јој одређену провизију, а ова се обавезује да настоји да их попуни односно да обавести у утврђеним роковима да то није у могућности, као и да плати цену пружених услуга, уколико је користила ангазоване хотелске капацитете.²⁸⁴

У пракси, уговор о алотману закључује се у циљу остваривања уговора о организовању путовања којим туристичка агенција обезбеђује смештај и друге угоститељске услуге за своје клијенте - учеснике организованог путовања. Агенција, такође, може упућивати у угоститељски објекат (хотел) и лице/госта или групу гостију који су заинтересовани једино за боравак у угоститељском објекту; битно је да између агенције и госта постоји такав правни однос из којег произилази обавеза агенције да обезбеди госту смештај у угоститељском објекту.²⁸⁵ Уговор о алотману закључује се између туристичке агенције и угоститеља, а уговореним угоститељским услугама користи се гост, који према туристичкој агенцији има право да захтева извршење угоститељских услуга на основу уговора о организованом путовању, а према угоститељу на основу уговора о алотману, који се закључује у његову корист. Иако су уговорне стране туристичка агенција и угоститељ, угоститељ уговорене услуге не пружа агенцији него упућеном лицу (госту). Гост је корисник услуге и има положај лица које је

²⁸³ Драгашевић, М., *Правни односи између хотелијера, госта и путничке агенције*, Београд, 1973, стр. 100.

²⁸⁴ Назив алотман потиче од енглеске речи allotment, што значи оно што је "расподељено" или "додељено". Употребљава се да означи посебну врсту уговора о пружању туристичких услуга који се закључује између туристичке агенције и угоститеља (хотелијера) којим се угоститељ обавезује да стави на располагање предвиђене угоститељске (хотелске) капацитете за одређени временски период и да у том периоду прима и пружа услуге гостима које му шаље туристичка агенција, а ова се обавезује да шаље госте угоститељу и да му исплати накнаду за уговорене услуге. Видети: *Правна енциклопедија*, Савремена администрација, Београд, 1979, стр. 30.

²⁸⁵ Кнежевић, М., *Правни оквири пружања туристичких услуга*, Економика, Ниш, вол. 54, бр. 5-6/2008, стр. 50.

овлашћено да захтева и да прими испуњење уговорених услуга смештаја, исхране и сл. Гост није директни клијент угоститеља него туристичке агенције.²⁸⁶

Из дефиниције уговора о алотману произилази да, у најширем смислу, он обухвата односе између туристичке агенције, угоститеља и госта. У овом послу битан елеменат је обавеза угоститеља да изврши угоститељске услуге за уговорену цену, чиме се, заправо, и извршава уговор. Односе између агенције и угоститеља карактерише обавеза угоститеља да стави и држи на располагању одређени контингент соба, односно лежаја агенцији ради извршења уговорених угоститељских услуга, које је агенција дужна попуњавати уз могућност одустанка од уговора уз обавештење у одређеним роковима. Односи између агенције и угоститеља у уговору о алотману за конкретну групу гостију након слања листе гостију (обавештења о коришћењу) поистовећују се са односима између истих субјеката за случај агенцијског уговора о угоститељским услугама за групу гостију.²⁸⁷

Закон о облигационим односима познаје две "посебне врсте" уговора о алотману - (1) уговор о алотману с правом туристичке агенције да одустане од ангажованих смештајних капацитета и (2) уговор о алотману с гаранцијом пуњења (клаузула пуно за празно).²⁸⁸

У првом случају, туристичка агенција се обавезује да ће настојати да попуни ангажоване капацитете, с тим да може привремено одустати од коришћења ангажованих смештајних капацитета, а да тиме не раскине уговор о алотману нити створи за себе обавезу накнаде штете угоститељу, уколико у уговореном року пошаље обавештење о одустанку од коришћења (у случају да обавештење о одустанку не буде послато у предвиђеном року, угоститељ има право на накнаду штете). Туристичка агенција, такође, може одустати од уговора и у целини без обавезе да накнади штету ако обавештење о одустанку пошаље у уговореном року.

У другом случају, туристичка агенција преузима обавезу да попуни ангажоване угоститељске капацитете. Ако не попуни ангажоване угоститељске капацитете, туристичка агенција је дужна да плати угоститељу накнаду по неискоришћеном лежају у дану. Туристичка агенција нема право да путем благовременог обавештења откаже уговор било делимично или у целини.²⁸⁹ Отежано испуњење уговора о

²⁸⁶ Вујисић, Д., *Уговор о алотману*, у М. Мићовић, Услужни послови, Правни факултет у Крагујевцу, 2014, стр. 332.

²⁸⁷ Више, Поковић, Д., *Уговор о алотману*, Привреда и право, Загреб 5-6/1984, стр. 8.

²⁸⁸ ЗОО, чл. 885. ст. 1. и чл. 896.

²⁸⁹ Уговором о алотману се може предвидети посебна обавеза туристичке агенције да попуни ангажоване угоститељске капацитете. Ако у том случају не попуни ангажоване угоститељске капацитете туристичка агенција је дужна да плати угоститељу накнаду по неискоришћеном лежају у дану, јер и благовременим обавештењем о отказу, не би било могуће да се тужени ослободи уговорне обавезе да попуни капацитете или у супротном да

ангажовању угоститељских капацитета којим је туристичка агенција преузела обавезу попуне ангажованих капацитета, у случају наступања ванредних прилика може бити само основ за судски раскид уговора или измену уговора због промењених околности.²⁹⁰

2. Закључење

Уговор о алотману је закључен кад су се странке сагласиле о битним састојцима уговора. Уговором о алотману мора бити одређен број лежаја које угоститељ ставља на располагање агенцији, које ће услуге, у ком обиму и хотелу или другом објекту угоститељ бити дужан да пружи гостима које му буде упутила агенција. Уговор о алотману може да садржи и низ других састојака за које су се уговорне стране одлучиле да их унесу у уговор као што су нпр. провизија коју ће угоститељ платити агенцији, време за које угоститељ ставља на располагање агенцији одређене капацитете, рок у коме је агенција дужна да обавести угоститеља да није у могућности да попуни капацитете, и др; уговор о алотману је пуноважан и без тих састојака, с тим што ће се односи између уговарача расправити према диспозитивним законским одредбама.

Уговор о алотману мора бити закључен у писменој форми.²⁹¹ Писмена форма је законом предвиђена за овај уговор због тога што је то уговор са сукцесивним престацијама чије се дејство увек протеже на дуже време. Уговор о алотману који не би имао писмену форму не би имао правног учинка.²⁹² Исто важи и за његове касније измене и допуне.²⁹³

Уколико уговор садржи или се позива на опште услове пословања, они такође чине саставни део уговора. У случају неслагања општих услова пословања с клаузулама уговора, важи оно што је посебно у уговору предвиђено.²⁹⁴ Према уз. 90. ст. 2. општи услови путовања агенције, као и општи услови пословања угоститеља који нису садржани у уговору, а на које се уговор не позива, су саставни део уговора о алотману ако су пре склапања уговора били достављени другој страни, или ако је она у време склапања уговора била с њима на други начин упозната. У пракси општи услови после доношења достављају се свим агенцијама с којима угоститељ послује. Агенцијама с којима угоститељ први пут закључује уговор о алотману општи услови се предају пре или приликом закључења

плати накнаду за неискоришћене лежајеве, Пресуда Вишег трговинског суда, Пж. 11796/2005 од 21.2.2007. године.

²⁹⁰ Одлука Врховног суда Црне Горе, Пж. 559/92 од 03.12.1992. године.

²⁹¹ ЗОО, чл. 886.

²⁹² ЗОО, чл. 70.

²⁹³ ЗОО, чл. 67. ст. 2.

²⁹⁴ ЗОО, чл. 142. ст. 4.

уговора. У пословној пракси уговор о алотману, често, се закључује на исправи - обрасцу туристичке агенције или угоститеља.

Уговор о алотману обично се закључује за период од једне сезоне. Ако уговором није друкчије одређено, сматра се да су смештајни угоститељски капацитети стављени на располагање за једну годину.²⁹⁵

3. Обавезе угоститеља

3.1. Стављање на располагање (коришћење) одређених капацитета

Угоститељ је закључењем уговора о алотману преузео обавезу да у току одређеног времена стави туристичкој агенцији на коришћење уговорени број лежаја и пружи лицима која упућује агенција услуге наведене у посебној писменој исправи - ваучеру.²⁹⁶ Обавеза угоститеља за стављање на располагање одређених капацитета одређује се локацијом, објектом, врстом, квалитетом, бројем кревета, временом.

Обавеза угоститеља за стављање на коришћење одређених капацитета и давање услуга лицима које упутује туристичка агенција је коначна и неопозива.²⁹⁷ То одговара потребама односа у пласману и реализацији организованог путовања. Пласирајући већ организовано путовање, туристичка агенција се обавезује путницима да ће се извршити угоститељске услуге садржане у пакету услуга организованог путовања које је осигурао уговором о алотману, па мора имати чврсто обавезивање угоститеља за давање тих услуга.

Туристичка агенција располаже капацитетима и у оквиру тих капацитета шаље госте у угоститељски објекат (хотел). Угоститељ не може уговорити са другом туристичком агенцијом ангажовање капацитета који су већ резервисани на основу уговора о алотману.²⁹⁸ У пракси, међутим, угоститељи, често, закључујући уговоре с разним агенцијама алотмански ангажују већи број лежаја (кревета) од свог капацитета, рачунајући да ће нека агенција накнадно одустати од коришћења, односно да ће се користити само делом ангажованих капацитета. Овакво алотманско ангажовање кревета изнад капацитета објекта даје угоститељу већу сигурност пласмана. Угоститељ, међутим, на овакав начин улази у ризик пребукираности и тиме немогућности извршења уговорених услуга, што је кажњиво и може резултирати споровима с агенцијама, рекламацијама гостију и негативним последицама за његов углед. Ипак, обавезом агенције да обавештава угоститеља о стању попуњености, могућношћу агенције да одустане од уговора о алотману за непопуњени капацитет до одређеног рока, коришћењем права угоститеља на смештај гостију у други

²⁹⁵ ЗОО, чл. 885. ст. 2.

²⁹⁶ ЗОО, чл. 892. ст. 1.

²⁹⁷ Вујисић, Д., *Уговор о алотману*, стр. 336.

²⁹⁸ ЗОО, чл. 891. ст. 1.

објекат исте или више категорије, уз правилну процену постотка вишка уговореног капацитета, угоститељ овај ризик може смањити на најмању меру.²⁹⁹

3.2. Пружање угоститељских услуга

На основу уговора о алотману угоститељ преузима обавезу да лицима које упуту туристичка агенција пружи уговорене угоститељске услуге. Предмет ове обавезе угоститеља су, пре свега, услуге смештаја и прехране (тзв. пансион или полупансион). Термини пансион и полупансион настали су у међународној хотелској пракси, а њихов садржај и услови коришћења код нас су утврђени уз. 13.³⁰⁰

²⁹⁹ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ се може ослободити одговорности необезбеђивање смештаја туристичкој агенцији и њеним гостима у три случаја: а) ако групи гостију пружи смештај у истом хотелу или најближем хотелу исте категорије и сам сноси евентуалне разлике у ценама услуга; б) ако о немогућности испуњења обавезе обавести агенцију или саме госте пре доласка групе, уз плаћање свих трошкова обавештавања; ц) ако се, у случају кад је група премештена у други хотел, ослободи уговорени смештај, има обавезу пружити гостима смештај у првобитно резервисаном хотелу, уз плаћање свих трошкова превоза (угоститељ не може госте мимо њихове воље вратити у резервисани хотел, али сноси одговорност ако их против воље не врати у исти, када се смештајни капацитети ослободе (чл. 16). Ако угоститељ не испуни обавезу стављања на располагање одређених капацитета туристичкој агенцији из уговора о алотману, обично због пребукираности или више силе, он ће бити одговоран агенцији и њеним гостима за материјалну и нематеријалну штету по принципу претпостављене кривице. Угоститељ се не може ослободити од одговорности за *overbooking* или ако не докаже постојање више силе (чл. 22).

Према кодексу *IN&RA-UFTAA* (1999), угоститељ неће одговарати у четири случаја: а) ако осигура смештај гостима у најближем истоврсном хотелу и сноси сву разлику у цени таквог премештаја; б) ако, пре доласка гостију, обавести госте или агенцију о промени хотела и сноси све трошкове превоза гостију до "новог" хотела; ц) ако о свом трошку, врати госте у ослобођени смештај резервисаног хотела, када гости то желе; д) уколико по сазнању о немогућности испуњења обавезе због више силе о томе одмах обавести агенцију. Искључење одговорности угоститеља у случају више силе постоји чак и када је то разлог за „вишеструко букирање“ (чл. 25-28).

³⁰⁰ Под пансионом се подразумева смештај и три obroka (доручак, ручак и вечера). Под полупансионом се подразумева смештај са доручком и једним главним obroком (ручак и вечера). Цена пансиона рачуна се од првог obroka којим је гост послужен по доласку, а obroci којима гост није био послужен на дан доласка послужиће се госту, по његовој жељи, на дан одласка. За obroke 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 боравак проузроковано вишом силом.

Угоститељ је дужан пружити лицима које упућује туристичка агенција услуге наведене у посебној писменој исправи - ваучеру. Уз. 92. појашњава да се ова обавеза угоститеља односи на услуге наведене у ваучеру у складу с уговором о алотману. Ако су у ваучеру наведене и услуге које нису у складу с уговором о алотману или је за такве услуге презентован посебан ваучер, угоститељ је дужан да такве услуге изврши у границама расположивих капацитета.

Угоститељ је дужан да лицима која упути туристичка агенција пружи под истим условима услуге као и лицима с којима је непосредно закључио уговор о угоститељским услугама (обавеза једнаког поступања).³⁰¹ Циљ те одредбе је да се онемогући угоститељ, који за алотманске госте по правилу наплаћује ниже цене, да таквим гостима пружи услуге слабијег квалитета него својим индивидуалним гостима и да на тај начин утиче на госте које шаље агенција да убудуће са њим непосредно закључују уговоре, што би представљало нелојално понашање у односу према агенцији.³⁰²

Угоститељ не испуњава своју обавезу пружања угоститељских услуга лицима које му упути туристичка агенција ако не изврши све или поједине уговорене услуге смештаја и прехране или их не изврши на начин и уз услове предвиђене уговором, узансама и пословним обичајима. У пракси до неизвршавања обавеза пружања угоститељских услуга најчешће долази због пребукирања, када угоститељ није у стању да смести госте у угоститељски објекат, а до недостатка у извршавању када угоститељски објекат не одговара опису из проспекта или датој информацији, када услуга не задовољава, гости немају мира, и сл. У сврху олакшавања ситуације угоститеља за случај пребукирања Посебне узансе у туризму (уз. 21. и 77), "овлашћују" угоститеља да смести госте у други објекат исте или више категорије у уговореном месту смештаја. При томе је дужан све чланове групе сместити у исти објекат. О смештају у други објекат угоститељ је дужан унапред обавестити туристичку агенцију. Евентуалну разлику у цени, повећане трошкове превоза и сл. сноси угоститељ.

Према узанси 91. ст. 1. угоститељ је дужан да без одлагања обавести агенцију о свакој промени у објекту или услугама после закључења уговора о алотману. Ако је уговор о алотману закључен за смештај гостију у угоститељски објекат који се у време закључења уговора налази у изградњи или реконструкцији, а угоститељ оцени да објекат у време почетка важења уговора неће бити у стању погодном за пријем гостију, дужан је да без одлагања обавести агенцију о овим чињеницама (ст. 2). Ове обавезе угоститеља утврђене су ради давања могућности агенцији да прилагоди продају уговорених капацитета промењеном стању, како би смањила штету за себе и угоститеља. Дато

³⁰¹ ЗОО, чл. 892; уз. 85.

³⁰² Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ ће бити одговоран за материјалну и нематеријалну штету проузроковану агенцији због било које врсте убеђивања госта да постане директан клијент (чл. 7.2.).

обавештење, међутим, не искључује одговорност угоститеља за штету због неиспуњења обавезе стављања на располагање одређених капацитета и пружања уговорених угоститељских услуга.

У случају да угоститељ не испуњава обавезу пружања угоститељских услуга, туристичкој агенцији стоји на располагању право на тражење испуњења уговора, отклањање недостатака, укључујући ту и замену смештаја, снижење цене и раскид уговора; осим тога угоститељ одговара агенцији и за накнаду штете.

Пословна пракса показује да захтеве за испуњење уговора, односно отклањање недостатака туристичка агенција остварује најчешће интервенцијом свог представника у угоститељском објекту. У случају пребукирања гости се привремено смештају у друге собе или оближње хотеле исте или више категорије, недостаци се у опреми, исхрани или сервису настоје отклонити и др. Да би отклонио накнадне захтеве за накнаду штете угоститељ ће се на лицу места договорити с гостом о накнади у новцу или услузи одговарајуће вредности. Нагодбу с гостом угоститељ ће писмено утврдити, уз потпис госта или представника агенције (уз. 82). Под претпоставком да је упућена група гостију ипак била смештена и добила угоститељске услуге, али не у целости према уговору, туристичкој агенцији ће припадати право на снижење цене и накнаду штете. Право на снижење цене припада јој сразмерно смањеној вредности пружене услуге.

Пословна пракса показује да се већина спорова решава мирним путем и то у поступку по рекламацијама клијената агенције, које агенције прослеђују угоститељу.³⁰³ Практика решавања рекламација клијената агенције, као и судска пракса у споровима између клијената (гостију) и туристичких агенција и између туристичких агенција и угоститеља, показује да туристичкој агенцији у оваквом случају припада накнада по рекламацијама гостију која се обично састоји од снижења цене, накнаде нпр. за упропашћени годишњи одмор³⁰⁴ и других евентуалних трошкова које је гост имао (у случају да агенција накнади штету госту, има право регреса од угоститеља). Ако је сама агенција обезбедила (други) одговарајући смештај, угоститељ ће јој осим накнаде по рекламацијама гостију бити дужан надокнадити и штету на име разлике цене смештаја, превоза и др.

³⁰³ Агенција је дужна да достави угоститељу приговор госта (решење, тужбу) у року од 8 дана од дана пријема. Заједно с приговором агенција доставља свој предлог за решење (нагодба право на регрес, вођење спора). Угоститељ је дужан да на достављени приговор одговори у року од 8 дана. Ако не одговори у одређеном року, сматра се да не прихвата приговор, односно предлог (уз. 83).

³⁰⁴ У случају да је путовање упропашћено или знатно смањен квалитет, корисник услуга може захтевати примерено новчано обештећење и због бескорисно угрошеног времена одмора, Пресуда Врховног суда Хрватске Гж-1976-2 од 24.02.1977. године.

3.3. Немењање цене услуга

Угоститељ има обавезу немењања цена услуга. Изузетак постоји у два случаја: прво, угоститељ може променити цене ако о томе најмање шест месеци унапред обавести агенцију; друго, угоститељ може мењати цене у случају промене у курсу размене валута које утиче на уговорену цену. У овим случајевима нове цене могу се примењивати након истека месец дана од њихове доставе туристичкој агенцији. Због заштите интереса клијената (гостију) који су закључили уговоре с агенцијом, нове цене неће се примењивати: прво, на услуге које се односе на резервације које је угоститељ потврдио (firm reservation); друго, на услуге за које је већ достављена листа гостију.³⁰⁵ Оваква обавеза угоститеља последица је тога што је агенција имала у виду уговорене цене са угоститељем када је "позвала" заинтересована лица да по одређеним ценама из обавештења закључе са њом уговор о организовању путовања или други уговор о угоститељским услугама.³⁰⁶

3.4. Плаћање провизије

Угоститељ је дужан да агенцији плати провизију на промет остварен на основу уговора о алотману.³⁰⁷ Провизија се одређује у проценту од цене извршених угоститељских услуга. Уколико проценат провизије није одређен уговором, туристичкој агенцији припада провизија одређена општим условима пословања, односно пословним обичајима. Уобичајена провизија за односе између домаће агенције и угоститеља је 5% на цену услуге, односно 3% ако је у питању уговор за рачун стране агенције, не урачунавајући провизију која се плаћа страном агенцији (уз. 66). Основа за плаћање провизије је рачун за извршене услуге по уговору о алотману, искључивши таксу, своту осигурања, сервис, и сл. Провизија се, по правилу, плаћа на тај начин да угоститељ приликом испостављања рачуна агенцији одбије провизију, тако да агенција плаћа рачун умањен за провизију (уз. 93 у вези уз. 67). За уговоре о алотману које садрже клаузулу пуно за празно, угоститељ плаћа агенцији провизију увећану за 10% од уговорене (уз. 96. ст. 2).

³⁰⁵ ЗОО, чл. 893.

³⁰⁶ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ је одговоран туристичкој агенцији за материјалну и нематеријалну штету, ако промени цену услуга, које су у вези са уговором о алотману, или ценовну листу, без сагласности туристичке агенције (чл. 5.). Угоститељ није одговоран агенцији за штету само у три случаја једностране измене цене услуга (чл. 5.): 1) у дугорочним уговорима; 2) ако су промене неопходне због јавних намета (пореза), ПДВ, промене у курсу размене валута и сл.; 3) у случају увођења нових пореза (осим горе наведених) на уговоре о алотману који још нису закључени; неће утицати на потврђене резервације или на уговоре који су већ закључени (чл. 5).

³⁰⁷ ЗОО, чл. 894.

Посебне узансе (уз. 93) утврђују да провизија може бити одређена у одређеном проценту од цене пружених услуга (линеарна провизија), а може се одредити и у различитим процентима зависно од коришћења ангажованих капацитета (стимулативна провизија). Стимулативна провизија одређује се зависно од броја ноћења тако да агенцију стимулише на што веће попуњавање ангажованих капацитета. Премда има више варијанти овакве провизије, њихова основна карактеристика је да се постотак провизије повећава с бројем ноћења, при чему се више стимулишу вансезонски месеци.³⁰⁸

³⁰⁸ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), одговорност угоститеља за материјалну и нематеријалну штету из уговора о алотману постоји и када не плати провизију или не обавести благовремено туристичку агенцију о износу провизије (чл. 6.). Туристичка агенција плаћа цену услуга умањену за износ провизије, а када гост плати цену услуга директно, угоститељ мора да плати агенцији провизију у року од 30 дана од дана плаћања цене услуга (чл. 6.4.). Обавеза писменог обавештавања туристичке агенције о износу провизије укључује (чл. 6.2.): 1) обавештење о томе за које услуге ће бити плаћена провизија; 2) изјаву о томе да ли провизија укључује ПДВ; 3) обавештење о томе да ли се провизија плаћа у случају да дође до продужења боравка госта. У уговору о алотману провизија мора бити уговорена (чл. 21.2.).

На нивоу међународног права (пословне праксе), одговорност за неплаћање провизије агенцији је предвиђена у неколико одредаба (чл. 13.-14.) Кодекса *ИН&РА-UFTAA* (1999). Постоји одговорност угоститеља према агенцији за материјалну и нематеријалну штету због повреде две уговорне обавезе: 1) обавезе плаћања провизије; 2) обавезе „јасног разумевања“ провизије. Угоститељ је одговоран према туристичкој агенцији за материјалну и нематеријалну штету, ако не плати у потпуности и благовремено провизију за плаћене услуге алотмана (чл. 13.). Правило међународне пословне праксе је да туристичка агенција плаћа цену пружених хотелских услуга умањену за износ провизије, осим ако је изричито уговорено да ће цену платити директно гост, у ком случају ће угоститељ гарантовати плаћање провизије туристичкој агенцији. Кодекс *ИН&РА-UFTAA* (1999) не прописује рок у коме ће угоститељ код уговора о алотману морати да плати провизију агенцији, у случају да гости директно плаћају цену хотелских услуга (у случају да рок није уговорен, угоститељ би требало да плати провизију одмах након захтева агенције или у року који је накнадно уговорен, Radolović O., *The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage*, *Journal of International Commercial Law and Technology*, Vol. 6, Issue 2, 2011, str. 101). Угоститељ је одговоран за сваку штету која произилази из неплаћања провизије, када гост директно плаћа цену потврђених услуга (чл. 13.д). Одговорност угоститеља за издавање свих релевантних информација туристичкој агенцији о износу провизије подразумева накнаду материјалне и нематеријалне штете (чл. 14.). Провизија се утврђује пре закључења уговора или у току његовог извршења (чл. 14.1.). Стална обавеза угоститеља је да обавештава агенцију о износу провизије. Подаци о провизији које угоститељ доставља агенцији подразумевају (чл. 14.2.): 1) да ли ће провизија бити плаћена и за које услуге; 2) износ (процент) провизије; 3) провизију која се плаћа за продужење боравка госта. У Кодексу *ИН&РА-UFTAA* (1999), постоји специфичност у вези са уговорном одговорношћу угоститеља за неплаћање провизије туристичкој агенцији код уговора о алотману (чл. 14.2.). Према овој одредби, угоститељ је дужан да плати агенцији, по

4. Обавезе туристичке агенције

4.1. Попуњавање ангажованих капацитета

Основна обавеза туристичке агенције је попуњавање ангажованих угоститељских капацитета. Због осцилација на осетљивом туристичком тржишту, туристичка агенција, најчешће, није у могућности да унапред преузме чврсту обавезу да попуни све ангажоване капацитете угоститеља, па због тога се, обично, закључује уговор о алотману којим се агенција обавезује да настоји да попуни уговорене капацитете угоститеља, с правом туристичке агенције да одустане од ангажованих смештајних капацитета (код уговора с клаузулом пуно за празно агенција је обавезна да попуни угоститељске капацитете). Закључивањем таквог уговора туристичка агенција преузима обавезу попуњавања ангажованих капацитета, уз могућност одустанка у роковима одређеним уговором, односно узансама. Могућност одустанка туристичке агенције стипулирана је на најслободнији могући начин у сврху заштите иницијативе и интереса агенције и није везана за било какав разлог, али је ради заштите угоститеља везана за рок. Тако лабаво стипулирана обавеза агенције наводи на закључак о непостојању обавезе попуњавања и о постојању обавезе обавештавања за чије неблаговремено извршавање је везана (обавеза) накнаде штете. Наиме, до евентуалног одустанка агенција има резервисани алотман и с тим обавезу његовог коришћења, односно попуњавања. Обавештавање угоститеља о коришћењу, односно некоришћењу капацитета није никаква посебна обавеза агенције, већ начин извршавања њеног "овлашћења" за одустанак од уговора о алотману. У том смислу јасно је и формулисан чл. 885. ЗОО, из којег произилази да обавештавање долази у обзир само у случају одустанка од коришћења капацитетима. Основ накнаде штете за неотказане капацитете је у неиспуњењу обавезе попуњавања капацитета, а не у неиспуњењу обавезе обавештавања.³⁰⁹ Према чл. 895. ст. 3. ЗОО угоститељ за неотказане капацитете има право на накнаду штете од туристичке агенције. Угоститељ има право на накнаду штете ако капацитете није попунио другим гостима (ако их је попунио нема то право због недостатка елемента штете). Према ЗОО признаје у право угоститељу на накнаду штете, она се у пословној пракси ретко примењује. Стога, Посебне узансе у туризму за овај случај нису ишле у паушализацију штете, већ су практично само поновиле одредбу ЗОО (уз. 98). У пословној пракси наплаћује се, чешће, накнада штете за неискоришћене капацитете од најављених гостију. Уз. 99. ст. 1. дато је право угоститељу на накнаду штете, ако

основу уговора о алотману, провизију за продужени боравак госта у хотелу, као и када агенција гарантује плаћање за тако продужени боравак.

³⁰⁹ Супротно, В. Шмид који сматра да туристичка агенција има само обавезу обавештавања у утврђеним роковима с тим да непоштовање те обавезе повлачи за собом имовинско-правне санкције, *Коментар ЗОО*, ред. Благојевић, Б., Круљ, В., Београд, 1980, II књига, стр. 419.

агенција не искористи услуге за све госте уредно најављене према обавештењу о коришћењу, односно листи гостију. Накнаде за неискоришћене услуге износе: (1) до накнаде уговорене унапред; (2) у одсуству таквог договора – до $\frac{2}{3}$ цене резервисане услуге (минимум је једна ноћ по отказаном госту); (3) у случају отказа три дана или мање пре датума доласка – до $\frac{3}{4}$ од уговорених угоститељских услуга; (4) у случају превременог одласка госта или некоришћења наручених услуга, агенција ће надокнадити угоститељу губитак који је стварно претрпео, осим у оним случајевима када је до превременог одласка или некоришћења услуга дошло одговорношћу угоститеља који није обезбедио уговорене услуге (уз. 99. ст. 2). Туристичка агенција неће платити ову накнаду ако докаже да је гост одустао од путовања због околности које није могао избећи ни отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора о организовању путовања с агенцијом представљале оправдан разлог да не закључи уговор (уз. 99. ст. 3). Према чл. 877. ст. 4. ЗОО (ЗЗП. чл. 99.) путник (потрошач) из ових разлога има право на одустанак од уговора о организивном (туристичком) путовању с агенцијом уз накнаду учињених, односно стварних трошкова (смрт или тешка болест блиског сродника, болест путника, и сл.). Туристичка агенција је о овоме дужна одмах да обавести угоститеља, иначе одговара за штету. За госте који пре одређеног времена неоправдано напусте угоститељски објекат Посебне узансе утврђују да туристичка агенција плаћа накнаду штете у висини пуног износа цене (уз. 81).

У ситуацији овако лабавог односа туристичке агенције према обавези попуњавања ангажованих капацитета, врло су важне и ефикасне ванправне санкције. Наиме, туристичка агенција која није упутила госте, односно која није успела попунити ангажоване капацитете сноси трошкове организације и пропаганде путовања, накнаде за неискоришћене превозничке и друге услуге, не остварује провизију ни добит и што је најзначајније губи пословни углед код угоститеља.

4.2. Обавештавање

Закон о облигационим односима је установио посебну обавезу агенције да обавештава угоститеља о току попуњавања смештајних капацитета.³¹⁰ Закључењем уговора о алотману, угоститељ не обезбеђује попуњавање својих капацитета, јер му агенција не одговара за капацитете од којих у складу с уговором одустане од коришћења (уговор о алотману с правом туристичке агенције да одустане од ангажованих смештајних капацитета). Уколико би чекао коначне рокове за слање обавештења о коришћењу капацитета, угоститељ би могао доћи ситуацију да, у случају делимичног или потпуног одустанка агенције од коришћења капацитетима у појединим временским периодима, остане непопуњен због немогућности да у времену преосталом

³¹⁰ ЗОО, чл. 887. ст. 1.

након пријема обавештења агенције о одустанку од коришћења прибави друге госте. Туристичка агенција, пак, није у таквој неизвесности са стањем пријава за организовано путовање за које је осигуран смештај уговором о алотману. Уговором о алотману утврђују се, зато, рокови за обавештавање угоститеља о току попуне смештајних капацитета. Ако уговором није друкчије одређено, зависно од навика појединог туристичког подручја, туристичка агенција је дужна да почне са обавештавањем угоститеља о току попуне ангажованих капацитета најкасније у периоду од 30 - 60 дана пре почетка извршења уговора о алотману и да настави да о томе шаље обавештења сваких 15 дана (уз. 94).

Установљавање обавезе обавештавања о току попуњавања капацитета, омогућава угоститељу да пре коначног рока за достављање обавештења о коришћењу капацитета, уз одређену толеранцију, зна колики ће стварно капацитет агенција користити. Смањујући тако неизвесност о стварном попуњавању уговорених капацитета овако успостављен однос информација побољшава положај угоститеља, јер му даје већу могућност за пласман капацитета на други начин и битно смањује велики ризик који би иначе имао када би на обавештавање о попуњености чекао до неколико дана пре доласка групе путника.

Уколико није у могућности да попуни све ангажоване смештајне капацитете, туристичка агенција је дужна да (у уговореном односно уобичајеном року) обавести угоститеља о томе и да му достави листу гостију, као и да у обавештењу одреди рок до кога угоститељ може слободно располагати ангажованим капацитетима. С обзиром да се, по правилу, ради о групама гостију које у одређеним временским раздобљима бораве у угоститељском објекту, редовно се доставља само листа гостију, с тим да се капацитети који у листи нису назначени као попуњени сматрају слободним од дана пријема листе (од стране угоститеља) за период на који се листа односи. После протеча рока туристичка агенција поново стиче право да попуњава ангажоване смештајне капацитете.³¹¹

Достављање обавештења о коришћењу ангажованих капацитета према ЗОО обавезно је у случају да се агенција у целости или делимично неће користити ангажованим капацитетима и у смислу чл. 895. ЗОО има значај делимичног, једностраног одустанка од уговора (за део кревета у поједином раздобљу или за поједине групе или за поједина раздобља или за цело уговорено раздобље).

Према уз. 95 ст. 1, рок обавештавања за одустајање агенције од коришћења ангажованих капацитета може да се утврди: (1) отказ за целокупну групу – најмање 30 дана од дана доласка. Када се врши резервација за групу, која заузима више од 30% од укупног капацитета соба, угоститељ може обавестити агенцију у писменој форми, у периоду од 30 до 60 дана пре датума доласка, да он (угоститељ) намерава да располаже бројем соба чије ангажовање (попуну)

³¹¹ ЗОО, чл. 887. ст. 2-4.

агенција не гарантује. Ако агенција гарантује резервацију свих соба, наведени откази се искључују; (2) отказ од максимум 50% од почетне резервације, најмање 15 дана пре датума доласка; (3) отказ од максимум 25% од почетне резервације, најмање 10 дана пре датума доласка. Туристичка агенција која привремено одустаје од ангажованих смештајних капацитета не дугује угоститељу накнаду штете.³¹² Уговор се не сматра раскинутим. Туристичка агенција може одустати од уговора и у целини, без обавезе да накнади штету угоститељу, ако обавештење о одустанку пошаље у уговореном року.³¹³ Уколико се, пак, отказ изврши после наведених рокова угоститељ има право на накнаду штете, осим ако угоститељ изда собу у подзакуп (уз. 95 . ст. 2 и 3).

Према уз. 97. ст. 2, агенција може да користи капацитете за које пошаље обавештење о коришћењу после одређеног рока само ако се угоститељ с тим сложи. У том случају капацитети ће се користити под условима из уговора о алотману.

4.3. Достављање листе гостију

Посебна обавеза агенције је да у роковима одређеним за одустанак од коришћења капацитета достави угоститељу листу гостију, која садржи попис гостију с потребним подацима и распоредом коришћења соба. Том листом агенција одређује кориснике уговорених угоститељских услуга за одређено раздобље. Угоститељ је дужан у складу с уговореним условима распоредити госте према подацима листе гостију коју је благовремено примио (у супротном, одговора за накнаду штете). Угоститељ не одговара за потешкоће које могу настати при удољовању услуге смештаја, ако туристичка агенција закасни с достављањем листе гостију. У том случају дужан је одмах обавестити агенцију о потешкоћама у испуњавању обавезе смештаја. Ако гости допутују дужан је извршити обавезу у границама расположивих капацитета и не одговара за мањкаво извршење обавезе пружања услуге смештаја. Агенција може мењати госте наведене у листи гостију, ако не мења одређени распоред соба. Ако измена гостију повлачи за собом потребу измена распореда соба, агенција за то мора имати потврду угоститеља.

4.4. Издавања ваучера (туристичке упутнице)

Туристичка агенција је дужна да лицима која шаље на основу уговора о алотману изда посебну писмену исправу (ваучер, упутница). Ова исправа гласи на име или одређену групу, непреносива је и садржи налог угоститељу да пружи услуге које су у њој наведене. Служи као доказ да је лице клијент туристичке агенције која је с угоститељем закључила уговор о алотману. На основу ове исправе врши се обрачун узајамних потраживања између

³¹² ЗОО, чл. 895. ст. 1.

³¹³ ЗОО, чл. 895. ст. 4.

туристичке агенције и угоститеља. Зато је пракса да се госту кога агенција упућује у угоститељски објекат изда ваучер у два примерка, од којих ће гост један примерак предати угоститељу. Међутим, обрачун између угоститеља и агенције за услуге које је гост искористио у угоститељском објекту може се извршити и без ваучера.³¹⁴ Минималан садржај туристичког ваучера утврђен је у уз. 59. ст. 2 (назив агенције; назив угоститеља; име госта; врста, обим и време извршења услуга; број, датум и место издавања и потпис овлашћеног лица), уз напомену да се уместо назнаке госта код алотманских група у ваучеру наводи назнака групе гостију.

Ваучер није хартија од вредности, јер није преносива и нема инкорпорациона својства. То је посебан легитимациони папир којим се према угоститељу легитимише лице овлашћено за коришћење уговорених угоститељских капацитета и других угоститељских услуга.³¹⁵ Ако исправа гласи на име, па дође до замене путника, агенција треба да повуче ранији ваучер и изда нови.

Право госта наведено у ваучеру настаје и заснива се на уговору о алотману. Ваучер без уговора о алотману не би обавезивао угоститеља на извршавање услуга. Исто тако, угоститељ није дужан да изврши оне услуге наведене у ваучеру које нису предвиђене уговором о алотману.

У уз. 64. утврђена је обавеза агенције да достави угоститељу ваучер с једном копијом. Погрешно би било достављати ваучер угоститељу само у оригиналу, јер се оригинал ваучера враћа уз рачун угоститеља ради плаћања, па у случају када агенција оспори рачун, за угоститеља настају тешкоће у доказивању, јер код себе нема дупликат ваучера. Овако, при обрачуну, угоститељ шаље агенцији рачун с овереним оригиналом ваучера, а задржава оверену копију ваучера.

4.5. Плаћање цене

За извршене услуге по уговору о алотману туристичка агенција је обавезна да плати угоститељу цену (ЗОО, чл. 889. ст. 1).³¹⁶ Цена се одређује у једном износу по особи дневно, по правилу, за пансион или полупансион.

Цену за извршене угоститељске услуге плаћа туристичка агенција угоститељу након извршених услуга. Туристичка агенција не може одбити да плати услуге извршене по основу уговора о алотману ако током трајања уговорног односа није конкретно приговорила квалитету услуга нити тражила раскид уговора. Да би туристичка агенција основано могла приговорити неуредном извршењу услуга исте морају бити утврђене уговором.³¹⁷ Дакле, ако

³¹⁴ Кнежевић, М., *Уговор о ангажовању угоститељских капацитета - уговор о алотману*, Е-Праграф 289, Београд, 2008, стр. 4.

³¹⁵ Перовић, С., Стојановић, Д., *нав. дело*, стр. 755.

³¹⁶ ЗОО, чл. 889. ст. 1.

³¹⁷ Пресуда Вишег привредног суда, Пж. 9888/97 од 10.03.1998. године.

је туристичка агенција нпр. пропустила да се у уговору о алотману прецизира обавеза угоститеља везана за квалитет услуга (позиција собе у хотелу, квалитет и обим obroka, мењање постелине, и сл.), неће моћи да истакне захтев повреде уговора због неуредног испуњења. Самим тим обавеза агенције да плати, када су једном услуге извршене, не може бити доведена у питање.

Услуге се увек обрачунавају за сваку групу гостију посебно, тако да се за групу обухваћену једном листом гостију, односно упутником, испоставља рачун уз оригинал упутнице потписан од представника агенције и доставља агенцији на плаћање.

Дакле, мада гост непосредно користи услуге угоститеља, он плаћа цену агенцији а агенција угоститељу. То је правило. Уговором о алотману се, међутим, уговарачи могу споразумети и да ће цену боравка у угоститељском објекту угоститељу платити гост кога је у угоститељски објекат упутила туристичка агенција. Гост ће у сваком случају бити дужан да плати непосредно угоститељу оне услуге које нису обухваћене уговором о алотману (нпр. уколико се коришћење тениских терена или школе јахања посебно доплаћује или уколико жели нестандардни јеловник, и сл.).

Уговором о алотману одређује се рок у којем је туристичка агенција дужна да плати цену за извршене услуге угоститељу. У сврху осигурања плаћања цене, уговором о алотману често се утврђује обавеза туристичке агенције да плати аконтацију угоститељу. Износ и рок плаћања аконтације одређује се уговором. Уговорена аконтација сматра се предујмом цене и обрачунава на уговорени начин с рачунима за обављене услуге, обично с последњим рачунима за извршене услуге пре истека уговора.³¹⁸

4.6. Придржавање уговорених цена

Према чл. 888. ЗОО Туристичка агенција не може лицима која шаље у угоститељски објекат зарачунавати веће цене за угоститељске услуге од оних које су предвиђене уговором о алотману или угоститељским ценовником (ако уговором о алотману нису предвиђене посебне цене угоститељских услуга, туристичка агенција је дужна да лицима која упућује у угоститељски објекат зарачуна цену према угоститељском ценовнику).³¹⁹

На овај начин штити се и гост и угоститељ. Ако користи услуге туристичке агенције, положај госта може бити (само) повољнији, а не неповољнији од положаја у ком би се налазио да је сам закључио уговор са угоститељем; уговором о алотману се често одређује да ће туристичка агенција зарачунавати

³¹⁸ Према уз. 10, 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 друкчије уговорено, аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати и накнаду штете од госта.

³¹⁹ ЗОО, чл. 888.

гостима за боравак у угоститељском објекту нижу цену од цене коју (тај) угоститељ зарачунава гостима са којима непосредно закључује уговор о угоститељским услугама; овакав попуст угоститељ одобрава јер му агенција, најчешће, шаље истовремено већи број гостију тј. групу гостију. На овај начин се штити и угоститељ од опасности да агенција захтева од заинтересованих лица вишу цену за боравак у угоститељском објекту, што би угоститеља могло учинити неконкурентним. Уосталом, туристичка агенција прима од угоститеља провизију и не може се користити још и разликама у цени.

5. Одговорност

Корисник услуга из уговора о алотману није туристичка агенција, која с угоститељем закључује уговор, већ гост који, најчешће, у оквиру организованог путовања, у групи (група гостију) долази и борави у угоститељском објекту користећи се уговореним услугама. Он нема с угоститељем никакав уговор, већ с туристичком агенцијом (уговор о организовању путовања). У оквиру скупа услуга организованог путовања агенција му путем угоститеља извршава уговорене услуге смештаја и исхране. За извршење тих услуга агенција закључује уговор о алотману с угоститељем, који је за агенцију и госта према угоститељу једина правна основа за извршење услуга смештаја и исхране. У том уговору агенција има положај странке, а гост корисника услуга.

Овакви правни односи одређују (и) положај госта према агенцији и угоститељу. Према агенцији гост је странка по уговору о организовању путовања, те има право да захтева извршење уговорених угоститељских услуга према овом уговору, а агенција му је одговорна за (не)извршење тих услуга као за (не)испуњење уговорених обавеза. У односу на угоститеља он је корисник – бенефицијар, који стиче непосредно право да захтева од угоститеља као дужника извршење угоститељских услуга из уговора о алотману.³²⁰

На основу уговора о алотману туристичка агенција као уговарач има право да захтева од угоститеља, као дужника, да изврши уговорене угоститељске услуге госту. Угоститељ је (и) према агенцији одговоран за (не)уредно извршавање, односно (не)извршавање угоститељских услуга госту, што значи да угоститељ одговара и агенцији и госту за неизвршавање угоститељских услуга.

Ако је туристичка агенција накнадила штету госту коју је он претрпео јер није могао да користи услуге из уговора који је са њом закључио, а за то је одговоран угоститељ, она ће имати право регреса према угоститељу. Угоститељ ће бити дужан да јој накнади све оно што је она платила госту. Гост је дужан да уступи туристичкој агенцији исправе и све што је потребно за остваривање права регреса.³²¹

³²⁰ Вујисић, Д., *Уговор о алотману*, стр. 347.

³²¹ ЗОО, чл. 868. ст. 4; ЗЗП, чл. 107.

Гост има непосредно право да захтева од угоститеља извршење угоститељских услуга по основу уговора о алотману. У случају неслагања садржаја, квантитета и квалитета угоститељских услуга из уговора о организовању путовања и уговора о алотману, гост неће моћи да захтева од угоститеља извршење угоститељских услуга према уговору о организовању путовања. Свој захтев за накнаду штете гост ће моћи с успехом упутити само туристичкој агенцији из основа мањкавог испуњења уговора о организовању путовања. Угоститељ је, дакле, дужан да пружи госту, а гост од угоститеља може да захтева извршење угоститељских услуга одређених уговором о алотману. Гост може да захтева од угоститеља и све друге угоститељске услуге које угоститељ пружа у угоститељском објекту у оквирима својих капацитета, али за те услуге гост успоставља директан однос с угоститељем, закључујући у своје име и рачун уговоре о угоститељским услугама и за њих дужан је да угоститељу директно плати цену.

У извршењу уговора о алотману угоститељ има према госту обавезе једнаке онима из уговора о угоститељским услугама. То значи да, осим што је дужан да му пружи уговорене угоститељске услуге (смештај, исхрана), има и обавезу заштите лица и чувања имовине госта. Гост је, с друге стране, дужан да се користи просторијама угоститељског објекта у сврхе које су им намењене, поштујући правила која произилазе из кућног реда, узанси и пословних обичаја. У случају кршења те обавезе угоститељ има право на накнаду штете од агенције (уговорна основа) и од госта (вануговорна основа), а у тежим случајевима и право на делимични раскид уговора – у погледу услуга за одређеног госта уз право на накнаду штете (уз. 54).³²²

Угоститељ може према госту истакнути приговоре које има према туристичкој агенцији по уговору о алотману. Из основа уговора о алотману угоститељ може приговорити госту нпр. да нема право на услугу назначену у ваучеру, јер је другачије уговорено, или одбити му извршење услуге ако агенција неуредно плаћа рачуне за извршене услуге а по опомени угоститеља није ни платила ни дала средства осигурања плаћања или је агенција пала под стечај. Уколико је, пак, гост проузроковао штету угоститељу (оштетио инвентар, нпр.), туристичка агенција, тада, не одговара угоститељу за штету. У једној пресуди Врховног суда Србије се још каже и да "држалац угоститељског објекта одговара за штету коју алкохолисани гост причини трећим лицима у објекту, уколико не предузме мере да спречи наступање штете".³²³

У случају потпуног или делимичног неиспуњења обавеза из уговора о алотману гост има право на накнаду штете према агенцији и угоститељу. Основа за његово право на накнаду штете према агенцији је уговор о организовању путовања за које неиспуњење агенција одговара госту. Међутим, уместо да агенција одговара госту за накнаду штете за све случајеве

³²² Поковић, Д., *нав. дело*, стр. 20.

³²³ Пресуда Врховног суда Србије, Рев. 2317/79.

неиспуњења (односно неуредног испуњења) обавеза из уговора о алотману, ЗОО је (у чл. 868), ту одговорност агенције ограничио само на случајеве неиспуњења или делимичног испуњења обавеза угоститеља да пружи уговорене угоститељске услуге. За штету коју је гост претрпео поводом њиховог извршења, туристичка агенција одговара госту осим ако докаже да се понашала као пажљив организатор путовања при избору лица које су их обављале. То практично значи да туристичка агенција не одговара за штету нанесену госту поводом обавеза угоститеља да заштити госта и чува његову имовину, јер ће агенција у пракси релативно лако доказати свој пажљив избор даваоца услуга. Тако за пад низ неосветљено степениште у хотелу, тровање храном у хотелском ресторану или нестанак ствари госта унесених у хотел, гост, често, неће моћи да, с успехом, упути и оствари свој захтев агенцији, већ само угоститељу.

Угоститељ је одговоран госту за неиспуњење или делимично неиспуњење свих његових обавеза из уговора о алотману, укључујући, дакле, ту и одговорност за штету због повреде, смрти, као и одговорност за ствари госта. Свој захтев према угоститељу гост може засновати као лице у чију корист је закључен уговор о алотману (бенефицијар), дакле из основа уговорне одговорности угоститеља по уговору о алотману, а за штету насталу повредом или смрћу госта, те губитак или оштећење ствари гост може заснивати свој захтев и на вануговорној одговорности угоститеља за штету.

У пракси, гост своје захтеве за накнаду штете због неиспуњења или делимичног (не)испуњења обавеза угоститеља за пружање уговорених услуга упућује туристичкој агенцији. За случајеве повреде госта због неиспуњења обавезе угоститеља да заштити његову "личност" и имовину (телесна повреда, тровање храном, нестанак или оштећења ствари) гост свој захтев упућује угоститељу. Угоститељ је обично за такву одговорност покривен осигурањем код осигуравајуће организације (до одређеног износа), на који начин ублажује негативне последице своје одговорности. Таква пракса није повољна за госта – потрошача услуга масовног туризма. Он најчешће не зна коме припада угоститељски објекат, не познаје право стране земље, поступак мора водити пред судом седишта угоститеља, и др., што га све скупа ставља у неповољан положај и отежава остваривање његовог најчешће оправданог захтева.

Према ЗЗП (чл. 82), организатор путовања је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио. То значи да, према ЗЗП (за разлику од ЗОО), организатор путовања (туристичка агенција) одговара и за штету коју је гост претрпео поводом извршења уговорених угоститељских услуга.

ГЛАВА IV

УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА

1. Појам

Уговором о угоститељским услугама³²⁴ обавезује се угоститељ да пружи госту услугу смештаја, као и, евентуално, друге услуге уобичајене у туризму и угоститељству (припремања и услуживања хране и пића, и др.), да се брине о личности госта и његовој имовини, а гост се обавезује да ће за то платити накнаду (цену).³²⁵

Уговорне стране су угоститељ и гост. *Угоститељ* је правно или физичко лице која обавља угоститељску делатност, односно пружа услуге смештаја, припремање или услуживање хране и пића. Гост може бити свако физичко лице које користи смештај и друге акцесорне услуге без обзира на то да ли је сам закључио уговор или је за њега то учинило друго физичко или правно лице.

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. Уговор о угоститељским услугама, који има за предмет (само) услугу смештаја може садржати и услугу доручка који је урачунат у цену (уз. 12). Облик угоститељских услуга смештаја и исхране одређен је бројем собе, кревета, количином и врстом хране, пића, и др. (нпр. смештај аутомобила, животиња, и сл.) о чему се стране могу споразумети. Ако се посебно нису споразумеле, треба узети да су имале у виду уобичајене услуге (смештај, пансион, полупансион) чији је облик одређен стандардом који је везан за врсту и категорију угоститељског објекта.

Цена је новчана накнада коју гост дугује угоститељу за пружене му угоститељске услуге. Странке утврђују цену споразумно у тренутку закључења уговора, а ако није посебно уговорена, сматра се да је уговорена цена она која важи у угоститељском објекту у време почетка коришћења услуга и која је објављена на начин одређен прописима и узансама (уз. б).

³²⁴ У правној теорији постоје различита схватања о правној природи уговора о угоститељским услугама. Она се крећу од схватања да се ради о уговору о закупу до уговора о делу. Ипак, већинско је мишљење да се ради о оригиналном и самосталном правном послу *sui generis*, Сушић, С., *нав. дело*, стр. 185.

³²⁵ Вујисић Д., *Уговор о угоститељским услугама*, у М. Мићовић, XXI век - век услуга и услужног права, Правни факултет у Крагујевцу, књ. V, 2014, стр. 116.

2. Закључење

Уговор о угоститељским услугама је закључен када угоститељ и гост постигну сагласност о битним елементима уговора а то су врста и обим услуга, цена и време коришћења (уз. 4).

Ако су стране присутне, уговор је закључен кад угоститељ прихвати постављени захтев госта за пружањем услуга смештаја или пансиона. При томе гост није само лице физички присутно приликом закључења уговора него и лице у телефонској, телепринтерској и директној радиовези.³²⁶

У пословној пракси уобичајена је појава закључивања уговора о угоститељским услугама између неприсутних лица. Процес закључивања уговора, тада, обично, започиње тако што гост упућује угоститељу захтев за резервацију смештаја или пансиона који садржи врсту угоститељске услуге, време почетка и трајања услуге, као и адресу корисника услуге (уз. 8. ст. 1). У захтеву за резервацију гост не уноси цену јер се подразумева цена из угоститељевог ценовника која важи на дан почетка коришћења услуга. Резервација смештаја или пансиона може се захтевати и на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском codeu 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). Захтев за резервацију понуда је госта, а потврда резервације прихват је понуде угоститеља. Сматра се да је уговор о угоститељским услугама закључен када угоститељ прихвата и писмено (писмом, телеграмом, факсом итд.) потврди резервацију госта који је лично код њега затражио смештај или пансион (уз. 7).³²⁷

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

Ако угоститељ не одговори на захтев за резервацију, гост има право на накнаду штете (уз. 9. ст. 3). Тада се уговор о угоститељским услугама не сматра

³²⁶ ЗОО, чл. 40. ст. 2.

³²⁷ У законодавству и у теорији узимају се различити *моменти* релевантни за закључења уговора о угоститељским услугама: теорија изјаве (када угоститељ изјави да прихвата понуду, потврди захтев за резервацију госта), теорија отпреме (када је угоститељ послао госту свој прихват), теорија пријема (кад гост прими писмо, одговор угоститеља да прихвата понуду), теорија сазнања (кад гост сазна за прихват, односно кад прими и прочита писмо угоститеља), Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, стр. 44.

се закљученим. То је последица начела облигационог права по коме ћутање понуђеног не значи прихват понуде.³²⁸ Али ако ћутање не значи прихват, за разлику од облигационог права где понуђени не мора одговорити на понуду, угоститељ ћутањем повређује своју обавезу да одговори на захтев за резервацију. Призилази да је угоститељ дужан да одговори на сваки захтев за резервацију, било њеним прихватањем било саопштењем госту да из оправданих разлога није у могућности да то учини (нпр. нема слободних соба).³²⁹ Дакле, угоститељ може закључити уговор о угоститељским услугама само изричитом и правовременом потврдом резервације. Премда ће угоститељ изабрати средство којим ће на свој начин саопштити госту потврду резервације, уобичајено је у пословној пракси да се прихват понуде упућује понуђачу истим или бржим средством саопштавања. Да би што пре постигао сигурност о закљученом уговору и његовој садржини, гост може тражити потврду резервације. Угоститељ, тада, има право да тражи накнаду за извршену резервацију (трошкови слања писмена, факс, телефон, и сл.; уз. 9. ст. 2).

Закључивањем уговора о угоститељским услугама на основу резервације угоститељ не добија сигурност да ће гост и користити уговорене услуге, а још мање да ће угоститељу накнадити штету коју проузрокује својим недоласком или неоправданим одустајањем од уговора. Да би смањио ризик штете и осигурао извршење уговора, угоститељ може госту прихватање захтева за резервацију, односно закључење уговора да услови плаћањем аконтације. Постави ли угоститељ такав захтев, уговор је закључен тек након учињене уплате или достављања доказа да је уплата учињена. Уобичајена аконтација износи 2/3 од вредности наручених услуга. Угоститељ је дужан да потврди пријем аконтације у року од 24 часа од примања уплате. Аконтација важи као унапред плаћени део цене, из ког угоститељ има право да наплати (и) накнаду штете од госта (ако се гост не користи резервисаним услугама нити их правовремено откаже, угоститељ може из уплаћене своте намирити претрпљењу штету а остатак вратити госту; уз. 10).³³⁰

Како се угоститељска делатност темељи на "сталној понуди" сваком лицу које жели да закључи уговор, угоститељ је дужан прихватити сваку понуду за закључење уговора о угоститељским услугама и пружити услуге смештаја, односно пансиона у границама расположивих капацитета, под условом да је гост

³²⁸ ЗОО, чл. 42. ст. 1.

³²⁹ У судској пракси истакнуто је гледиште да је угоститељ дужан потврдити захтев за резервацију без обзира на то што наручилац није изричито то тражио и што није предујмио трошкове одговора (телеграм, телефон). Ако резервацију не потврди у предвиђеним роковима уговор није закључен, Пресуда Вишег Привредног суда у Загребу, бр. сл. 29/73.

³³⁰ У стручној литератури нема јединственог мишљења о правној природи своте коју гост уплаћује на захтев угоститеља. Најраширеније је мишљење да је уплаћена свота исто што и предужам (аванс, аконтација). По другима, ради се о јемственом (гарантном) пологу специфичном за уговор о угоститељским услугама, подврсти кауције, па и капари ако су странке то изричито уговориле, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 16-17.

у могућности и да је спреман да плати цену, као и да је у подобном стању да буде примљен у угоститељски објекат (уз. 11). Дакле, угоститељ је дужан закључити уговор о угоститељским услугама и пружити услуге смештаја, пансиона или полупансиона и друге акцесорне услуге сваком госту ако има слободних капацитета у угоститељском објекту. Повреда те обавезе повлачи административну и имовинску одговорност угоститеља. Изузетно, само кад се испуне узансом предвиђене претпоставке, угоститељ може оправдано одбити закључење уговора с гостом. Тако угоститељ може одбити закључење уговора с гостом ако нема слободних капацитета у угоститељском објекту, или ако гост није у могућности или из понашања госта очито произилази да није спреман да плати цену. Осим тога, угоститељ може оправдано одбити закључење уговора ако је гост у таквом ("не)подобном") стању да не може бити примљен у угоститељски објекат. Садржај стандарда "у подобном стању да буде примљен у угоститељски објекат" као разлог да оправдано не закључи уговор о угоститељским услугама с гостом, испуњава угоститељ према околностима у сваком конкретном случају али не никако по својој слободној вољи него имајући на уму сигурност (осталих) гостију, њихове имовине као и сигурност и углед угоститељског објекта (нпр. угоститељ ће оправдано одбити да закључи уговор са гостом који је оболео од тешке инфективне болести, који је под јаким утицајем алкохола или дроге, или се уопште ради о особи која својим понашањем може угрозити мир (осталих) гостију и несметано пружање угоститељских услуга). Такође, угоститељ може оправдано прекинути преговоре и одбити закључење уговора ако гост одбије да му преда исправе за идентификацију (лична карта, пасош и сл.), јер, према Закону о пребивалишту и боравишту грађана РС, угоститељ је дужан да води евиденцију долазака и одлазака гостију (чл. 21), па је отуда у поступку закључења уговора гост дужан предати угоститељу исправе, због уношења података у књигу гостију.³³¹

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

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

³³¹ Вујисић Д., *Уговор о угоститељским услугама*, стр. 119-120.

није закључен у писменом облику не значи да је уговор закључен формално, него је потврда само доказ о постојању неформално закљученог уговора.

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

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

3. Обавезе угоститеља

3.1. Обавеза пружања смештаја

Угоститељ је дужан да уговореног дана стави госту на располагање просторије одређене за смештај (соба, апартман). 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. ст. 2). Госту који има потврђену резервацију, угоститељ је дужан да 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 лицу (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).

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). Соба је припремљена за пријем госта ако садржи стандардни намештај, исправне уређаје за светло, воду, грејање и сл. Соба мора бити очишћена,

лежајеви намештени чистом постељином 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 (уз. 24). У ту сврху дужан је вршити и нужне поправке пазећи при томе да не ремети мир госта. Обавезан је отклањати све недостатке који ремете уобичајену употребу собе (појава штетних инсеката, неугодног мириса, и др.). Ако се појаве недостаци, гост би могао тражити уклањање недостатка, замену собе, смањење цене, или крајње раскид уговора (нпр. недостатак није правовремено уклоњен а и замена није дата). Угоститељ мора да одреди и лице које ће у току ноћи обављати дужности. Приликом доласка (исто и одласка госта), у хотелима прве и друге категорије, угоститељ је дужан да обезбеди преношење пртљага госта од улаза у објект до собе и обратно, без накнаде (уз. 23. ст. 2).

Угоститељ је дужан да госту обезбеди смештај у уговореном објекту, уговорене категорије, а уколико је резервисана соба са спецификацијом (поглед на море, балкон, спрат, и сл.) угоститељ је дужан да соба одговара спецификацији. У супротном, гост има право на накнаду штете (то може бити и оправдан разлог да гост раскине уговор). Угоститељ неће одговарати госту за накнаду штете ако га смести у угоститељски објект исте или више категорије на уговореном локалитету. Угоститељ, тада, сноси, евентуалну, разлику у цени, трошкове превоза и др. (уз. 21).

Приликом доласка у угоститељски објект гост се пријављује запосленом који је одговоран за пријем гостију на рецепцији угоститељског објекта (уз. 22). На рецепцији се госту предаје смештај за употребу. Предаја простора за смештај обично се симболично 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).

3.2. Обавеза пружања осталих услуга

Садржај уговора о угоститељским услугама често укључује и друге услуге.³³² То могу бити услуге услуживања хране и точење пића, односно пансиона или полупансиона, као и разне акцесорне услуге смештају.

³³² У правној теорији постоји мишљење да без акцесорних услуга закључени уговор не би био уговор о угоститељским услугама већ обичан уговор о закупу. С друге стране, истиче се и да нема уговора о угоститељским услугама ни ако су стране уговориле само акцесорне услуге (нпр. исхрана и пиће, итд.) без услуге смештаја. Код тако закљученог уговора правне односе између страна разматрају се у оквиру уговора о услуживању хране и точењу пића или некога другог именованог или неименованог уговора, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 21.

Кад је предмет уговора пансион или полупансион, услуге исхране и пића морају се пружити у уговореним, односно нарученим количинама, јела морају бити припремљена према правилима кулинарске професије и каквоћом и количином бити у складу са захтевима стандарда прихваћених за поједине врсте јела. Ако гост сматра да оброк не одговара стандарду, по квалитету, садржају и количини, може одбити да прими такве услуге без обавезе плаћања, а може захтевати да му се донесе оброк у складу с наруџбом и стандардом.

Даље, угоститељ је дужан да омогући госту употребу угоститељског објекта, свих његових уређаја и заједничких просторија. При томе су неке услуге припадајуће смештају (нпр. давање сапуна, пешкира, вода, грејање и сл.), а друге су више израз модерног времена (нпр. употреба телефона, телевизора, интернета, базена, спортских теретана, гаража, посебних рестаурација, и сл.). Угоститељ, такође, пружа госту и бројне услуге које захтевају од њега активно понашање. Тако је угоститељ обавезан, додуше само у објекту највише категорије, преносити пртљаг при доласку и одласку госта, од улаза у угоститељски објекат до собе и обрнуто. За све време трајања уговора дужан је омогућити госту несметану употребу уговорених услуга и предузети мере које осигуравају госту ред, тишину и помоћ. Дневну службу помоћи обављају портири, рецепционари, послужитељи у лифту. Осим тог особља поједини угоститељски објекти имају чуваре паркиралишта, гаража, и сл. За ноћно дежурство угоститељ одређује минимални број особља које обавља службу чувања и на располагању је госту за сваку помоћ (нпр. вратар, рецепционар, и сл.). Угоститељ је одговоран како за своје радње, тако и за радње и пропусте свог особља, али и за радње трећих лица којима се омета гост у мирној и уобичајеној употреби услуга у угоститељском објекту и уопште спречава у уживању мира и удобности на које може рачунати с обзиром на категорију објекта. Да би гост могао мирно и функционално користити смештај, угоститељ је дужан одржавати просторије за смештај у стању које омогућује њихову удобну и уобичајену употребу. У ту сврху угоститељ је обавезан обављати све поправке у просторији за смештај, на намештају и уређајима.

Гостољубивост и сусретљивост, која се очекује од угоститеља, налажу му да госта окружи љубазношћу и бригом. Осим сваке потребне помоћи, угоститељ је дужан да пружи госту, без посебне наплате, све информације у вези са извршењем угоститељских услуга, боравком, културно-забавним манифестацијама у месту, излетима, подацима из возних редова, телефонских именика и сл. (уз. 25). Такође, угоститељ је дужан да пробуди госта у време које одреди гост; у супротном, одговоран је за директну штету коју гост претрпи због неиспуњења ове обавезе (уз. 26).

Угоститељ је дужан без одлагања да преда приспеле пошилике упућене госту (писмена, поруке и сл.). Ако је за госта пошилика приспела после његовог одласка, угоститељ је дужан да пошилику достави на адресу коју је

гост оставио. Ако гост није оставио адресу, угоститељ је дужан да пошљику у року од 24 часа врати пошти, односно пошљаоцу. За штету насталу неиспуњењем ове обавезе, угоститељ одговара госту (уз. 46).

Угоститељ је, такође, дужан и да госту достави или уручи ствари које је заборавио у угоститељском објекту при одласку. 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 госту, угоститељ је дужан да их чува најмање годину дана. Након тога, дужан је да их преда органу управе надлежном за изгубљене ствари (уз. 47).

3.3. Обавеза вођења бриге о госту

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 понајпре треба бити заштићен физички интегритет госта. Услуге које гост прима не могу бити истовремено и извор опасности за његов физички и психички/морални интегритет (*obligation de securite*). То би било противно уговору који угоститељу налаже да госта који му се поверава окружи пуном пажњом и да му пружи сигурност и удобност како то изискује гостопримство.³³³

Пословни обичаји познају и друге категоризације опште обавезе угоститеља да се брине о личности госта. Тако, 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 попише имовину коју је гост код себе имао. Такође, угоститељ је дужан да се постара 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).

³³³ У упоредном законодавству, правној теорији, судској пракси о основи одговорности угоститеља за штету проузроковану повредом физичког интегритета госта, постоје углавном три различита схватања. По једном, одговорност угоститеља је објективна; по другом, кривица угоститеља се претпоставља; по трећем, угоститељ је одговоран на основу доказане кривице, с тим да ако је до повреде физичког интегритета дошло пружањем услуга исхране и точења пића, одговара објективно, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 22.

3.4. Обавеза вођења бриге о стварима госта

Угоститељ је дужан примити на чување ствари које гост (ирелевантно је да ли је гост власник ствари) донесе и хоће да му преда на чување (ради се о покретним стварима које служе првенствено боравку и смештају госта у угоститељском објекту), изузев ако не располаже подесним просторијама за њихов смештај, или ако њихово чување прелази његове могућности из неког другог узрока (од категорије угоститељског објекта зависи и какве просторије и опрему за чување ствари мора имати угоститељ, што се уређује посебним прописима).³³⁴ Тако нпр. у угоститељски објекат није могуће унети ствари које су тако велике да се објективно не могу унети и сместити јер он и није направљен односно намењен или опремљен за уношење тих ствари. Такође, није дозвољено уносити ствари које су због својих својстава у ограниченом промету или су изузете из промета (експлозивне направе, радиоактивне ствари, отрови, и сл.; уз. 43 речено је да госту није допуштено да у угоститељски објекат уноси лако запаљив или експлозивни материјал, оружје, материјал са јаким и неугодним мирисима и сл.). Такође, ни ствари које не би биле у функцији боравка госта у угоститељском објекту па се угоститељ оправдано може успротивити њиховом уношењу и онда када је то објективно могуће (ствари које би угоститељу нпр. причињавале сметњу у редовном обављању делатности). Такође, оправдано је одбијање кад у скромном пензионерском угоститељском објекту угоститељ не прихвати на чување повећу своту новца, веома вредне драгоцености, уметничке слике и сл. Ако угоститељ неоправдано одбије да прими ствар на чување, дугује потпуну накнаду штете коју гост услед тога претрпи (одбијање пријема ствару у једном угоститељском објекту може бити оцењено као оправдано а у другом као неоправдано у зависности од категорије угоститељског објекта; да би настала тзв. неограничена одговорност угоститеља потребно је да постоји узрочна веза између неоправданог одбијања пријема ствари на чување и настале штете, али када би до штете дошло и да је ствар предата угоститељу на чување може доћи до искључења његове одговорности).³³⁵

Угоститељ има право да прегледа ствари које гост даје на чување, а ради веће сигурности има право да захтева од госта да ствари буду стављене у сеф (новац, хартије од вредности, накит, драго камење и друге драгоцености).³³⁶ За ствари примљене на чување угоститељ издаје госту писмену потврду, а ако се ствари чувају у посебним сефовима, дужан му је предати (и) кључ сефа (уз. 52. ст. 1). Примљене ствари дужан је да чува сам угоститељ и не може их без пристанка госта или без нужде предати другом на чување нити упоребљавати.

³³⁴ Види, ЗОО, чл. 725. ст. 1. и уз. 50.

³³⁵ Види, ЗОО, чл. 725. ст. 2.

³³⁶ Уз. 51

Ствари предате на чување може преузети гост или лице које он овласти, уз враћање потврде, у присуству представника угоститеља (уз. 52. ст. 2).

Закон о облигационим односима, регулишући угоститељску оставу, утврђује одговорност угоститеља за ствари госта (исто и уз. 48).³³⁷ 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 (ограничење одговорности угоститеља у неким правима извршено је одређивањем фиксног износа који би важио за све или само за одређене ствари, или једног променљивог максималног износа, као што је нпр. десетострука цена дневног смештаја, или комбинацијом ова два система; прва два начина ограничења одговорности угоститеља прописана су и Конвенцијом о одговорности хотелијера за ствари њихових гостију; ограничењем одговорности угоститеља ублажава се поопштена одговорност угоститеља за оштећење, уништење или нестанак ствари госта, јер се полази од његове претпостављене кривице и одговорности до пуног износа ствари иако му није предата, мада угоститељ често није знао или видео које су ствари донете у његов објекат). 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 (штета је проузрокована намерно или непажњом). Одговорност је искључена ако су ствари пропале или оштећене: (1) услед околности које се нису могле избећи или отклонити (ако је штета настала деловањем више силе као што је гром, земљострес, лавина, итд.); (2) услед неког узрока у самој ствари (за неке ствари које гост доноси у угоститељски објекат њихов држалац остаје гост а угоститељ због тога не може ни знати које је све ствари гост донео нити каква својства имају, а ако би и све то знао он често није у стању и поред своје највеће пажње и надзора да умањи или отклони њихова штетна дејства; то се примера ради првенствено односи на ствари које се лако кваре); (3) ако су нестале или оштећене понашањем самог госта, или понашањем лица које је он довео (то су, најчешће, чланови његове породице, лична послуга госта, лица којима се гост служи у вршењу свог занимања, и сл.) или која су му дошла у посету (то су, најчешће, лица која не уживају смештај у угоститељском објекту а госту су дошли ради посете; то могу бити (и) лица која госту по нарузби доносе неке ствари; то, међутим, могу бити и лица која су гости у угоститељском објекту који из своје собе прелазе у собу госта; не и лица која гост није позвао, нпр. скупљачи доброворних прилога, трговачки путници, и сл.); угоститељ се нпр. ослобађа одговорности

³³⁷ Правни основи одговорности угоститеља за ствари госта различито се третирају у правној литератури. Једни, сматрају да се основ одговорности угоститеља налази у професионалном ризику, јер угоститељ обављајући своју делатност остварује корист и треба да одговара поопштено. Други, сматрају да основ одговорности угоститеља има своје упориште непосредно у закону. Трећи, сматрају да се основ одговорности угоститеља налази у уговору између угоститеља и госта, Сушић, С., *нав. дело*, стр. 182.

када понашањем госта или лица за које гост одговара, услед несмотрености дође до разбијања ломљивих предмета или нпр. ако је штета настала на ствари госта као последица његовог непридржавања правила кућног реда, итд. Да би се угоститељ ослободио одговорности за насталу штету на стварима, мора доказати постојање околности које га ослобађају одговорности (ЗОО у чл. 724. ст. 2. предвиђа могућност ослобађања угоститеља од одговорности за штету која је настала понашањем самог госта или понашањем лица које је он довео или која су му дошла у посету без одређивања врсте и степена кривице за коју се мора доказати да постоји од стране тих лица; на тај начин кривица госта и са њим изједначених лица мора се утврђивати у поступку пред судом, у сваком конкретном случају и процењивати у зависности од свих релевантних околности³³⁸). Једнострано и уговорно ограничење, искључење или условљавање одговорности угоститеља је без правног дејства (према чл. 727. ЗОО, немају никаквог правног дејства објаве истакнуте у просторијама угоститеља којима се искључује, ограничава или условљава њихова одговорност за ствари које су гости донели).

Члан 726. ЗОО изричито обавезује госта да пријави нестанак или оштећење ствари чим дозна за њих (пријава је пуноважна када се учини овлашћеном лицу угоститеља као што је радник на рецепцији хотела, не и нпр. собарици, носачу и сл; такође, не сматра се пријавом штете уколико насталу штету, нпр. крађу, гост пријави надлежном органу унутрашњих послова, јавном тужиоцу или осигуравачу па угоститељ тек од тих субјеката сазна за насталу штету³³⁹). У супротном губи право на накнаду штете, односно накнаду штете може тражити само ако докаже да је до ње дошло кривицом угоститеља или лица за које он одговара.

Стварима које је гост донео у угоститељски објекат сматрају се ствари које се налазе у објекту за време у коме гост располаже смештајем (уз. 49. тач. 1) и 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. тач. 2). У првом случају, донесеним стварима сматрају се ствари које је гост донео односно унео у угоститељски објекат док располаже смештајем (соба или апартман који гост користи у угоститељском објекту, терасе, просторије где се уобичајено држе или остављају ствари, али и споредне просторије које не морају бити физички везане за главни објекат³⁴⁰). Одговорност угоститеља не

³³⁸ Бабић И., *Уговор о угоститељској остави*, Сарајево, 1988, стр. 109.

³³⁹ Бабић И., *нав. дело*, стр. 116.

³⁴⁰ "За постојање посебне одговорности угоститеља у погледу ствари које унесе њихови гости није одлучно да су ствари унешене у основни смештајни објекат. Једнака одговорност угоститеља постоји и онда када су ствари унешене у покрајње и споредне просторије, па и у оне које нису физички везане за главни објекат (гараже, помоћне просторе, и сл.) поготно у

престаје нити се прекида у случају привремене одсутности госта. У другом случају као донета односно унесена ствар сматра се (и) она ствар за коју је угоститељ или лице за које он одговара преузело надзор. Сматраће се да је надзор преузет у угоститељском објекту (сви објекти који се налазе у хотелском кругу укључујући и паркове, базене, игралишта и сл.) предајом ствари угоститељу или његовом раднику или остављањем на место које је то лице означило или су за остављање ствари госта зато већ унапред одређена места. Преузимање ствари може бити и ван угоститељског објекта (аеродром, аутобуска станица, и сл.), чак и пре него што је гост дошао односно ушао у угоститељски објекат (реч је о трансферу ствари и путника који долазе или одлазе из угоститељског објекта³⁴¹). Неопходна претпоставка да би се ствар сматрала донетом јесте да је угоститељ или лице за које одговара, преузело надзор над њом у разумном временском трајању пре или после времена у коме гост располаже смештајем (за пријем ствари од госта релевантно је да следи у било ком тренутку после закључења уговора о угоститељским услугама; све ствари не морају да буду унете одједном него се неке могу уносити и након закључења уговора, тако да се уговорна одговорност угоститељс односи и на накнадно унесене ствари³⁴²). Преузимањем надзора над стварима наступа одговорност угоститеља за оштећење, уништење или нестанак ствари.

Међу стварима које привлаче велику пажњу не само правника него и гостију (потрошача) јесте аутомобил госта. Аутомобил није мање лична ствар госта од његовог кишобрана или одела и већ и зато неизбежно улази међу "донесене ствари госта", па зато, не би било правично лишити угоститеља бриге о несумљиво вредном делу имовине госта.³⁴³ Према уз. 53, угоститељ одговара за нестанак или оштећење аутомобила госта остављеног у гаражи или чуваном паркингу угоститељског објекта (такође, и за ствари одложене у закључаном аутомобилу остављеном у гаражи или чуваном паркингу; када за чување ствари на простору кога контролише угоститељ (гост паркира аутомобил на месту испред хотела које је зато означено на улици или посебно припремљеном и ограђеном терену а припада хотелском кругу) није задужено посебно лице настаје иста ситуација као када се ствар унесе без посебне предаје

случају када је сам угоститељ ставио гостима на располагање такву просторију у сврху да у њу унесе своје ствари", Пресуда Врховног суда Хрватске, Гз-2732/69 од 19.03.1970 године.

³⁴¹ "Од тренутка преузимања тужиљиног кофера од стране момка туженог предузећа од возача аутобуса, одговорност за чување истог, па и одговорност за накнаду штете у случају његовог нестанка, прешла је на тужено предузеће, јер одговорност угоститеља и хотелијера за штету на стварима настаје од тренутка када су они или њихови намештеници и послуга преузели ствари од појединих лица као њихових будућих гостију, а не од тренутка када су та лица уписом у књигу путника и формално као гости примљени, како то погрешно тужено предузеће замишља", Пресуда Врховног суда БиХ, Гз. 382/53 од 18.12.1953 године.

³⁴² Бабић И., *нав. дело*, стр. 93.

³⁴³ Шмид В., *Угоститељска остава*, *Анали Правног факултета у Београду*, 3-5/1978, стр. 648.

у угоститељски објекат, и тада се одговорност угоститеља за нестанак, оштећење или уништење аутомобила ограничава сходно правилима о одговорности за унесене ствари госта у угоститељски објекат; паркирање аутомобила по упутама радника угоститеља сматра се предајом ствари на директно чување и тада угоститељ одговара неограничено³⁴⁴). Угоститељ, међутим, 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. ст. 2)³⁴⁵. Узансом 53. неоправдано је установљена одговорност само за аутомобиле, а не и за друга возила као што је мотоцикл, нпр. (поједини мотоцикли, некада, премашују вредност појединих аутомобила).

4. Обавезе госта

4.1. Обавеза коришћења просторија за смештај у складу с кућним редом, узансама и пословним обичајима

Гост је дужан да користи просторије које су му стављене на располагање у сврхе које је одредио угоститељ, поштујући правила кућног реда,³⁴⁶ узанси и других пословних обичаја (уз. 27). Собу може да користи само за свој смештај, као и за смештај лица назначених у уговору. Ако није друкчије уговорено, не може користити просторије за смештај у комерцијалне сврхе, нити може у соби да припрема (кува) храну (уз. 28). Својим понашањем не сме реметити ред и мир осталих гостију. Тако гост може употребљавати у соби и заједничким

³⁴⁴ Бабић И., *нав. дело*, стр. 97.

³⁴⁵ У правној теорији се истиче да се уз. 53. ст. 2. сужава и искључује одговорност угоститеља за лица за која он одговара, супротно одредбама чл. 724. ЗОО. Наиме, како се истиче, из уз. 53. ст. 2. произилази да угоститељ не одговара за штету свог радника, који није овлашћен да преузима ствари госта, а што гост и не мора знати, иако је до штете дошло кривицом радника угоститеља. Ако нема кривице угоститеља у настанку штете, он је, сматра се, ипак одговоран према правилима о ограниченој одговорности угоститеља. Угоститељ, наиме, одговара и за штету која госту настане од стране другог госта, па тим пре одговара за штету насталу и неовлашћеним поступањем својих радника (ако наравно нема неког основа који искључује угоститељеву одговорност прописан ЗОО).

³⁴⁶ 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. Кућни ред уобичајено садржи: поступак руковања собним кључем, распоред и услове коришћења услуга исхране и посебних услуга, услове плаћања, отказне рокове, напуштање 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).

просторијама радио-апарате, ТВ пријемнике, касетофоне и сл, али ако њихова употреба ремети ред и мир осталих гостију, угоститељ је може забранити (уз. 41). Може употребљавати у соби електричне апарате (нпр. ради припремања напитака и сл.) само ако је то дозвољено кућним редом.

Посебно, госту није допуштено да у угоститељски објекат уноси лако запаљив или експлозивни материјал, оружје, материјал са јаким и неугодним мирисима и сл. Оружје за које поседује дозволу надлежног органа, гост је обавезан да депонује у сеф рецепције угоститељског објекта (уз. 43). Што се тиче животиња, госту није дозвољено да у угоститељски објекат уводи животиње, ако то није уговорено (по правилу су то домаће животиње које не морају бити посебно дресиране, које јесу и могу бити, по редовном току ствари, под контролом човека, које уобичајено прате човека у, најчешће, слободном времену, као што су пси, мачке, и сл.; такође, и птице у кавезу или рибице у акваријуму; ипак, не и све домаће животиње као што је "стока"; такође, искључена је могућност увођења односно уношења опасних дивљих животиња³⁴⁷). Ако се стране договоре, гост може увести животиње и сместити их у просторије које одреди угоститељ, с тим да странке не могу уговорити увођење животиња у заједничке просторије угоститељског објекта. Угоститељ је овлашћен да за држање животиња наплатити посебну цену (често, мора имати посебне просторије и услове у њима за држање животиња, што за њега изазива повећане трошкове). За сваку штету коју животиње проузрокују угоститељу или другим гостима одговоран је гост (уз. 42); и кад је животиња уведена уз одобрење угоститеља (за штету коју проузрокује госту његова животиња, гост нема право на накнаду од угоститеља ако понашању животиње није допринео сам угоститељ или његово особље³⁴⁸; други гост који је претрпео штету имао би право да, ако је за њега то повољније, тражи њену накнаду од угоститеља, а угоститељ би тада, имао право регреса³⁴⁹).

Гост је дужан да просторије које су му стављене на располагање, уређаје, опрему и инвентар користи као добар домаћин. По престанку уговора гост је дужан да просторије за смештај преда угоститељу у стању у коме их је нашао (примио) и није одговоран за погоршања која су последица редовне употребе просторије за смештај. За штету нанету у просторијама, на уређајима, инвентару и опреми која је настала његовом кривицом и кривицом лица за које одговара, гост одговара угоститељу (уз. 29).

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).

³⁴⁷ Бабић И., *нав. дело*, стр. 95.

³⁴⁸ Бабић И., *нав. дело*, стр. 108.

³⁴⁹ Бабић И., *нав. дело*, стр. 95.

4.2. Обавеза плаћања цене

Основна обавеза госта је да плати угоститељу цену за пружене угоститељске услуге. Извршене угоститељске услуге угоститељ наплаћује од госта по цени обрачунатој према ценовнику угоститељског објекта, узимајући у обзир попусте и додатке предвиђене у ценовнику и узансама. У цену су урачунате и услуге употребе базена, плаже, чување предатих ствари и других садржаја који се налазе у саставу угоститељског објекта (формирајући цену смештаја и исхране угоститељ у исту укалкулише, за сваког госта унапред, један просечан износ који се односи и на остале угоститељске услуге), ако није другачије уговорено; по правилу, није релевантно да ли се гост њима служи или не. За улазак у објекте са посебним програмом, музиком или приредбом унутар угоститељског објекта, угоститељ може од госта да наплати посебну накнаду (уз. 30). Исто тако, угоститељ посебно наплаћује госту употребу телекомуникационих уређаја и средстава (цена не може бити већа од 100% од важеће цене коју угоститељ плаћа за употребу ових уређаја), боравишну таксу и премију његовог осигурања (уз. 31. и 32). Такође, када гост предаје ствари које за угоститељу стварају веће и/или ванредне издатке или другачији начин чувања, накнада за такво чување може се посебно уговорити приликом закључења уговора или касније.

Кад је уговорено издавање, односно коришћење једног кревета у двокреветној соби (двокреветна за једнокреветну - single use), госту се наплаћује цене 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, с тим да угоститељ без пристанка госта не може издати остале кревете другим гостима. 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).

Собу коју је гост платио за време привременог прекида свог боравка, угоститељ без његовог изричитог пристанка не може да изда другом лицу. С друге стране, ако гост пристане на издавање собе за време његовог одсуства другим гостима, неће договати накнаду угоститељу за смештај за то време (уз. 35).

Кад је уговорен пансион, цена пансиона се рачуна од првог оброка којим је гост послужен након доласка. Оброци којима гост није послужен послужит ће се већ према његовој жељи на дан одласка. Цена пансиона не умањује се за цену оброка које гост није искористио, нити правовремено отказао. Цена пансиона или полупансиона, која није увек мања од појединачне цене услуга од којих се састоји, подразумева да гост користи те услуге најмање три дана. Ако гост уговорене услуге скрати на мање од три дана или их уговори на мање од три дана, цена пансиона или полупансиона повећава се за 20%, осим ако је скраћење боравка проузроковано вишом силом (уз. 13). Гост који је уговорио

пансион или полупансион може отказати поједине оброке. Отказани или неискоришћени оброци неће се урачунати у коначну цену ако су отказани правовремено (ако о томе обавести угоститеља до краја преходног дана, уз. 1б. ст. 1) и за њих у замену нису узети ланч-пакети (уз. 36).

Угоститељи, по правилу, одобравају гостима попусте на цену за поједине услуге. Уобичајено је да се за децу до 2 године која деле кревет с родитељима или пратиоцем не наплаћује смештај, док се храна наплаћује према ценовнику угоститељског објекта. Цена смештаја за децу до највише 4 године која деле кревет с родитељима или пратиоцем умањује се за 60%, док се храна наплаћује према ценовнику угоститељског објекта. За децу до 10 година која користе у соби родитеља посебан кревет, услуга смештаја смањује се за 30%. Посумња ли се у старост детета, родитељи, односно пратилац дужан је да докаже старост детета веродостојном исправом, иначе плаћа пуну цену. Појединим категоријама гостију (групе гостију, као што су ученици, студенти, пензионери, спортисти и сл.) угоститељ може да одобри посебне попусте или ниже цене од објављене (уз. 33).

Рачун угоститељ наплаћује госту 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. Рачун који угоститељ подноси госту мора бити спецификован према пруженим услугама (уз. 37).

Ако гост не намири цену смештаја и осталих угоститељских услуга или не плати штету за неискоришћене угоститељске услуге, угоститељ, ради осигурања тако насталих потраживања, има право да задржи ствари које је гост унео у угоститељски објекат.³⁵⁰ Правом задржања (*ius retentionis*) може се користити само угоститељ који пружа услуге смештаја, а њима стиче право задржати ствари госта до потпуног намирења својих потраживања. Предмет права задржања су покретне ствари које је гост унео у угоститељски објекат. Угоститељ не може задржати исправе госта као што је лична карта, пасош, и друге ствари које имају лични карактер. Исто тако, не би могао задржавати ни ствари које немају имовинску вредност, због чега не могу бити изложене продаји. Угоститељ је дужан да врати госту задржане ствари ако гост или неко други уместо њега пружи одговарајућу гаранцију да ће плаћање бити извршено. Ако се задржавање ствари покаже неуспешним, угоститељ је овлашћен наплатити своје потраживање из вредности ствари госта. Наплату је угоститељ дужан извршити на исти начин као и заложни поверилац.³⁵¹ Пре наплате дужан је да о тој својој намери благовремено обавести госта.³⁵² Сматра се да је угоститељ благовремено обавестио госта по истеку рока од 15 дана од

³⁵⁰ ЗОО, чл. 728; уз. 38.

³⁵¹ ЗОО, чл. 980.

³⁵² ЗОО, чл. 289.

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 (испуњењем, накнадном немогућношћу испуњења, споразумно, протеком времена, и др.), па се отуда правила облигационог права која се односе на услове и последице престанка уговора примењују и код овог уговора.³⁵³ Међутим, потребно је посебно изнети и размотрити престанак уговора до којег долази услед једноставне изјаве воље страна.

Угоститељ, у току трајања уговора, има право да откаже услуге госту и раскине уговор о угоститељским услугама ако гост: грубо крши Посебне узансе или одредбе кућног реда, а нарочито ако својим понашањем омета боравак других гостију (тада, угоститељ има право и на накнаду штете од госта); 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.

С друге стране, и гост може да раскине уговор и напусти угоститељски објекат ако угоститељ не испуњава уговорене обавезе, а посебно ако грубо крши одредбе Посебних узанси и кућног реда (не одржава собу у стању које допушта њену нормалну употребу, не поправља намештај, не чисти собу нити мења постелјину, не даје осветљење, воду, грејање, и сл.). 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. Унутар тог временског раздобља (пре или за време трајања уговора) могу настати околности које гост није могао избећи или отклонити и које би, да су постојале у време закључивања уговора, биле оправдан разлог да се не закључи уговор (болест госта или блиског сродника, смрт у породици, пожар који му је уништио кућу, губитак радног места и сл.). Кад наступе те околности гост може да одустане од уговора. Да би одустанак био ваљан, мора бити саопштен без одлагања угоститељу заједно с образложеним разлозима који су га изазвали. Ако о свом одустанку гост не обавести угоститеља, дугује му накнаду штете као за неблагоприятни отказ уговора (уз. 56).

³⁵³ Више, Мићовић М., *Привредно право*, Крагујевац, 2014, стр. 269-273.

ГЛАВА V

АГЕНЦИЈСКИ УГОВОР О УГОСТИТЕЉСКИМ УСЛУГАМА

1. Појам

Агенцијски уговор о угоститељским услугама је уговор којим се угоститељ обавезује наручиоцу услуга да ће пружити госту, клијенту агенције, смештај и њему акцесорне угоститељске услуге за накнаду и исплатити уговорену провизију.³⁵⁴

Уговорне стране код агенцијског уговора о угоститељским услугама су угоститељ и наручилац услуга. *Угоститељ* је правно или физичко лице која обавља угоститељску делатност, односно пружа услуге смештаја, припремање или услуживање хране и пића и др. Друга уговорна стране је наручилац услуга, а то је туристичка агенција. Гост није уговорна страна код агенцијског уговора о угоститељским услугама, већ физичко лице, клијент наручиоца услуге, који користи смештај и друге акцесорне услуге.

Посебне узансе разликују две "подврсте" овог уговора: агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист индивидуалног госта и агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист групе гостију. Индивидуални гости су појединци који посредством агенције обезбеђују угоститељске услуге, а који не користе услове (повластице) групе (уз. 69). Групу гостију чини одређени број лица која путују заједно, коју агенција и угоститељ сматрају посебном целином и којој угоститељ уговором одобрава специјалне услове и тарифе. Под групом гостију сматра се група од најмање 15 особа које долазе и одлазе заједно, које и агенција и угоститељ сматрају целином (уз. 73).³⁵⁵

³⁵⁴ Вујисић, Д., *Агенцијски уговор о угоститељским услугама*, у М. Мићовић, Услуге и заштита корисника, Правни факултет у Крагујевцу, 2015, стр. 451; Горенц, В., *Агенцијски уговор о хотелским услугама, први део*, Acta Turistica, Загреб, 2/1995, стр. 182. Посебне узансе у туризму не дају дефиницију агенцијског уговора о угоститељским услугама. Кодекс *ECTAA-HOTREC* (1996) у чл. 1. дефинише агенцијски уговор о хотелским услугама ("*hotel contract*") као уговор о хотелским услугама који закључују хотел и путничке агенције ради пружања хотелских услуга (соба, храна и остале услуге). Кодекс *IH&RA-UFTAA* (1999) дефинише овај уговор (*hotel contract*) као уговор између хотелијера и путничке агенције ради пружања хотелских услуга, по посебној цени, госту или групи гостију који су клијенти путничке агенције (чл. 7).

³⁵⁵ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), индивидуални гости су лица у броју мањем од 15, за која су резервисане услуге (чл. 17а); група гостију је минимално 15 лица, које угоститељ и агенција третира као јединствену целину (чл. 17б). Кодекс познаје и тзв. велику групу гостију - група гостију коју чини више од 200 лица или заузимају најмање 50% укупног капацитета хотела (чл. 17д).

Код дистинкције на агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист индивидуалног госта и агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист групе гостију не ради се о уговорима различите правне природе, већ о агенцијском уговору у угоститељским услугама за који Посебне узансе у туризму дају јединствени правни режим с малобројним посебним одредбама, у зависности од тога да ли се уговор закључује за индивидуалног госта или групу гостију.³⁵⁶

2. Закључење

Агенцијски уговор о угоститељским услугама закључује се путем резервације - закључењу уговора претходи захтев агенције за резервацију упућен угоститељу. Сваки захтев за резервацију садржи услуге које треба да се обезбеде (смештај, пансион, полупансион, и сл.), време почетка и трајања услуге и др. Резервација угоститељских услуга може се захтевати (и) на неком од светских језика, а резервација смештаја и по Међународном хотелском телеграфском codeu за наруџбине соба (уз. 8. ст. 2). Захтев за резервацију може бити саопштен угоститељу писмено или усмено, а ако угоститељ приликом резервације то захтева, резервација затражена усмено или телефоном мора се потврдити писмено, односно другим савременим средствима телекомуникација (уз. 8. ст. 3). Као документ (исправа) за резервацију агенција може користити ваучер (туристичка упутница). Ваучер садржи: 1) назив агенције; 2) назив угоститеља; 3) име госта; 4) врсту, обим и време извршења услуга; 5) број, датум и место издавања и потпис овлашћеног лица (уз. 59).³⁵⁷

Након пријема захтева од стране агенције потребно је да угоститељ потврди резервацију писменим путем, наводећи цене услуга које су наручене писмом, телеграмом, факсом итд. или издавањем компјутерског резервацијског броја који се експлицитно односи на захтев за резервацију. На сваки примљени захтев за резервацију угоститељ је дужан да одговори одмах (уз. 9. ст. 1). Агенција треба поново да потврди писменим путем, одмах или у временском

Према кодексу *IH&RA-UFTAA* (1999), индивидуални гост је лице које се не може користити условима одређеним за групу гостију (чл. 15б), а група гостију је најмање 15 лица који долазе и одлазе заједно, које угоститељ и агенција третира као јединствену целину (чл. 15б).

³⁵⁶ Горенц, В., *Агенцијски уговор о хотелским услугама, други део*, *Acta Turistica*, Загреб, 1/1996, стр. 58.

³⁵⁷ Туристичка упутница, у пракси, има више функција, осим што служи као документ за резервацију, она је и јемствена исправа којом наручилац јамчи угоститељу плаћање наручених и пружених услуга, то је доказ угоститељу да је презентант упутнице клијент наручиоца, то је налог угоститељу да пружи услуге које су у њој наведене, на основу туристичке упутнице обрачунавају се узајамна потраживања између угоститеља и наручиоца услуга (агенције); о функцијама туристичке упутнице, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 131.

року који је угоститељ навео, прихватање "понуде" угоститеља. И тек тада се сматра да је закључен агенцијски уговор о угоститељским услугама (уз. 57).

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

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

3. Обавезе угоститеља

Обавезе угоститеља су: пружање смештаја; услуживање хране и точење пића (пансион или полупансион); пружање других акцесорних услуга смештају, ако је уговорено; вођење бриге о госту; вођење бриге о стварима госта; плаћање провизије туристичкој агенцији; придржавање угоститељског ценовника односно цена одређених уговором; и др.³⁵⁸

1. Сходно уз. 58, на агенцијски уговор о угоститељским услугама примењују се одговарајуће узансе за уговор о угоститељским услугама, ако није друкчије

³⁵⁸ У кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), у чл. 7. наведене су три обавезе угоститеља: ненаплаћивање агенцији цена услуга већих од оних истакнутих у ценовнику, уздржавање од наговарања "агенцијског" госта да постане његов директан клијент и пружање услуга истог квалитета као и директним гостима. у појединим одредбама Кодекса наводе се и следеће обавезе угоститеља: вођење писменог пописа услуга плаћених унапред (чл. 4), придржавање цена утврђених уговором (чл. 5), плаћање провизије агенцији и информисање агенције о њеној висини (чл. 6), пружање услуга према условима уговора (чл. 8, 12 и 16), смештај гостију у складу с достављеном листом гостију (чл. 12.3).

Кодекс *IH&RA-UFTAA* (1999) наводи следеће обавезе угоститеља: поштовање уговорених цена (чл. 11), плаћање провизије туристичкој агенцији (чл. 13. и 14), смештај гостију у складу с достављеном листом гостију и осталим информацијама достављеним од агенције (чл. 21), давање тачних информација агенцији о статусу угоститеља (локација угоститељског објекта, категорија хотела, врста и квалитет услуга које угоститељ пружа, чл. 22), пружање услуга истог квалитета за агенцијске госте и директне госте угоститеља (чл. 23), пружање услуга према условима уговора (чл. 25).

одређено узансама (на обавезе пружања смештаја, пружања осталих услуга, вођења бриге о госту, као вођења бриге о стварима госта, важи речено о овим обавезама угоститеља код уговора о угоститељским услугама).

Услуге које угоститељ пружа гостима, клијентима агенције, у складу са уговором, било да се ради о индивидуалним корисницима или групи, морају бити истог квалитета, као и услуге које угоститељ у истим условима пружа својим директним гостима (уз. 85).

2. Угоститељ је дужан да се придржава цена одређених уговором Уколико угоститељ промени цене услуга у ценовнику, оне се неће примењивати на "агенцијске госте" за већ потврђене резервације (уз. 62).³⁵⁹ Према уз. 60. ст. 1. за резервисане услуге, угоститељ утврђује агенцији цене које су ниже од цена које плаћају директни корисници услуга (ова формулација је, најблаже речено, "неспретна". Коректна би била формулација да цене које угоститељ утврђује наручиоцу услуга (агенцији) не могу бити веће од цена које плаћају директни гости угоститеља). Угоститељ и агенција могу уговорити и посебне цене (нпр. у случају довођење великог броја гостију у предсезони) које су онда, по правилу, ниже од уобичајених цена. Ако је угоститељ уговорио посебне цене, не може тражити накнаду већу од тих цена (уз. 60. ст. 2).

3. Закључење агенцијског уговора о угоститељским услугама и, отуда, упућивање госта угоститељу ради пружања угоститељских услуга, агенција, као наручилац услуга, обавља уз накнаду. Отуда је угоститељ обавезан платити агенцији провизију, односно накнаду за услуге агенције. Висина и услови провизије коју угоститељ одобрава агенцији, биће јасно договорени и наведени пре или за време потврде резервације. Елементи које обухвата, обично укључују: да ли се провизија плаћа и на које услуге; стопа (висина) провизије; да ли се провизија одобрава за сва продужења боравака госта договорена са угоститељем или за резервације које изврши гост током свог боравака за будући период, у термину у коме агенција гарантује плаћање (уз. 65).³⁶⁰ Висина провизије обрачунава се у односу на вредност цене угоститељских услуга и може бити одређена уговором (по правилу, виша провизија је ван сезоне, а нижа у пуној

³⁵⁹ Према чл. 7.3 Кодекс *ECTAA-HOTREC* (1996), могуће је наплаћивање више цене агенцијским гостима у два случаја: 1) ако је тако уговорено између хотелијера и агенције, 2) када се агенцијским гостима, сагласно агенцијском уговору о хотелским услугама, пружају некакве специфичне неуобичајене услуге. Иначе, ни овај кодекс ни кодекс *IH&RA-UFTAA* (1999) директно не садрже одредбу о обавези угоститеља да наплаћује агенцијским гостима исте цене као и својим директним гостима, али се то подразумева формулацијом да угоститељ пружа услуге агенцијским гостима под истим условима и истог квалитета као и за своје директне госте.

³⁶⁰ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), ти елементи су: услуге за које се провизија плаћа, укључује ли провизија и ПДВ, евентуално повећање провизије када агенција гарантује да ће платити и за продужени боравак госта (чл. 6.2). Према кодексу *IH&RA-UFTAA* (1999), ти елементи су: која се провизија плаћа и за које услуге, висина провизије, плаћање провизије за продужени смештај (чл. 14.2).

сезони) или посебним узансама у туризму (тзв. уобичајена провизија). Уобичајена провизија за односе између домаће агенције и угоститеља је 5% на цену услуге, односно 3% ако је у питању уговор за рачун стране агенције, не урачунавајући провизију која се плаћа страном агенцији.³⁶¹ Уколико другачије није уговорено, агенција има право на провизију и за свако продужење боравка госта или групе гостију (уз. 66). Што се тиче исплате провизије постоје две варијанте: прво, ако цену угоститељских услуга плаћа агенција, угоститељ умањује укупан износ рачуна за износ провизије коју је дужан платити агенцији, уз искључење таксе, осигурања, сервиса и сл; друго, ако је уговорено директно плаћање (гост плаћа рачун/цену угоститељу), угоститељ плаћа провизију агенцији (уз. 67). У случају да угоститељ не плати провизију агенцији, одговара јој за штету.

4. Угоститељ је дужан да агенцији да тачна обавештења о врсти, локацији и категорији свог објекта, нивоу комфора, врсти и начину услуживања obroka.³⁶² У случају истицања одштетног захтева госта због давања нетачних обавештења (погрешна, непотпуна, недоречена, и сл. нпр. хотел је категорисан са четири звезде, а угоститељ је доставио информацију да је категорисан са пет звезда, или да је хотел близу плаже, а он је удаљен 500 метара од плаже, или да су у саставу хотела и тениски терени а они су још у изградњи, и сл), одговорност сноси угоститељ (уз. 88). Међутим, ако нетачна обавештења госту потичу од агенције, угоститељ неће бити одговоран, а дужник обештећења биће агенција, јер је агенција дужна да сва примљена обавештења пренесе госту веродостојно и у целости.³⁶³

5. Обавезе угоститеља односе се и на уздржавање да на било који начин наговара госта, клијента агенције, да постане његов директни гост (уз. 86); као и уздржавање, у односу на клијенте, кориснике услуга, од било каквих изјава којима се доводи у сумњу квалитет услуга које пружа агенција, или изјава које су такве природе да штете пословном угледу агенције (уз. 89). У супротном, угоститељ одговара агенцији за штету.

4. Обавезе туристичке агенције

1. Туристичка агенција која је закључила уговор о угоститељским услугама, дужна је да плати угоститељу рачун за пружене услуге, осим ако је уговорено да гост директно плати рачун. Агенција је дужна да плати само оне услуге које су наведене у документу (исправи) за резервацију, који је био упућен угоститељу

³⁶¹ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), висина провизије, ако није одређена уговором, износи 10% и одређује се у нето цени (цена смештаја умањена за провизију, чл. 6).

³⁶² Према кодексу *IN&RA-UFTAA* (1999), угоститељ је дужан да агенцији да обавештење о категорији односно стандарду хотела, локацији хотела и услугама које угоститељ у хотелу пружа (чл. 22).

³⁶³ Вујисић, Д., *Агенцијски уговор о угоститељским услугама*, стр. 462.

(уз. 63). Ако није уговорено да услуге директно плаћа гост, агенција је дужна да изда ваучер и да га с једном копијом уручи угоститељу, по госту, водичу, поштом или на неки други начин, пре почетка пружања услуга. Приликом обрачуна угоститељ шаље агенцији ради наплате рачун с оригиналом ваучера који је оверио гост или представник агенције, а задржава оверену копију ваучера (уз. 64).

2. Ако се агенција истовремено обрати већем броју угоститеља да би добила понуду резервације, дужна је да се уздржи од закључивања уговора с више угоститеља за боравак истог госта с намером да накнадно, унутар допуштених уговорних рокова, откаже оне које неће прихватити (уз. 87).

3. Обавезе агенције односе се и на: уздржавања, у односу на клијенте, кориснике услуга, од било каквих изјава којима се доводи у сумњу квалитет услуга које пружа угоститељ, или изјава које су такве природе да штете пословном угледу угоститеља (уз. 89); пружање угоститељу свих потребних обавештења у вези са нарученим услугама (уз. 84); пружање госту свих неопходних, тачних и подробних информација о затраженим услугама, а посебно је важно да се гост упозна о квалитету затражених угоститељских услуга, категорији и смештају угоститељског објекта (сходно обавези угоститеља да агенцији да тачна обавештења о врсти, локацији и категорији свог објекта, нивоу комфора, врсти и начину услуживања obroка); такође, агенција не сме гостима да обрачунава цене више од цена које је агенцији "дао" угоститељ и на које му је обрачуната провизија, с тим да агенција може да захтева да клијент плати трошкове резервације одвојено од хотелског рачуна (уз. 61).

5. Посебно за уговор у корист индивидуалног госта

Агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист индивидуалног госта је уговор којим се угоститељ обавезује наручиоцу услуга (агенцији) да ће пружити госту (појединцу), клијенту агенције, смештај и њему акцесорне угоститељске услуге за накнаду, без повластица предвиђених за госте у групи и платити уговорену провизију. Индивидуални гости су појединци који посредством агенције обезбеђују угоститељске услуге, а који не користе услове (повластице) групе.

Агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист индивидуалног госта може престати као и сваки облигационоправни уговор тако да правила облигационог права која се односе на услове и последице престанка уговора налазе потпуну примену и код овог уговора. Међутим, потребно је посебно изнети и размотрити престанак уговора до којег долази услед једностране изјаве воље страна, односно отказивања уговора.

Најпре, Посебне узансе постављају опште правило да се отказ уговорених услуга обавља писмено, уз назнаку датума. Сваки усмени отказ агенција потврђује писмено. Да би отказ важио од дана усменог обавештења, писмена потврда отказа мора се послати најкасније следећег дана. Међутим, ако

угоститељ у међувремену у било којој писменој форми потврди пријем усменог или телефонског отказа, агенција је ослобођена обавезе да свој усмени или телефонски отказ и писмено потврди (уз. 68).

Туристичка агенција може отказати уговор без обавезе обештећења угоститеља ако му саопшти отказ до уговореног рока пре почетка коришћења услуга, односно пре доласка госта у угоститељски објекат (благовремено отказ). Уколико стране у уговору нису уговориле саме отказне рокове, према Посебним узањсама, отказни рокови резервација услуга смештаја или пансиона за индивидуалне госте који ове услуге обезбеђују преко агенције једнаки су роковима из уговора о угоститељским услугама с директним корисницима (сходно уз. 15. ст. 1, угоститељ дефинише своју политику отказа за предметни период о чему је дужан да информисе агенцију). За смештај до два дана, агенција је дужна да достави отказ угоститељу најкасније уочи дана доласка (уз. 70). У случају благовременог отказа, угоститељ је дужан да врати све претходно примљене уплате (аконтација, плаћене резервисане услуге).

У случају да се уговор (резервација) откаже после утврђених рокова, или ако гост не дође у угоститељски објекат пре 18 сати ("noshou") а његова резервација није отказана или је отказана са закашњењем, агенција плаћа накнаду штете угоститељу у износу: 1) цене уговорених услуга за боравак од једног дана; 2) цене уговорених услуга за боравак од три дана - у случају боравка дужег од три дана у главној сезони (уз. 71). У случају привременог одласка или некористићења наручених услуга гост је дужан да угоститељу накнади штету. Гост је дужан да накнади штету угоститељу у року од 7 дана од дана пријема његовог захтева (уз. 72). Сходно уз. 17. ако угоститељ резервисане услуге пружи другом госту на исто или дуже време, нема право да тражи накнаду штете за неискористићене резервисане услуге; јер, у случајевима неблагоприятног отказа уговора, делимичног (не)искористићења уговорених услуга или недоласка госта, угоститељ има (само) право на накнаду штете коју заиста претрпи (а он "сада" није претрпео штету).

6. Посебно за уговор у корист групе гостију

Агенцијски уговор у корист групе гостију је уговор којим се угоститељ обавезује агенцији (наручиоцу услуга) да ће групи гостију, клијентима агенције, пружити угоститељске услуге под "специјалним условима" (у погледу начина и времена плаћања услуга, обима и начина пружања угоститељских услуга и сл.) и тарифи (цене угоститељских услуга за групу гостију су, у пракси, повољније од цена за исте услуге које су предвиђене за индивидуалне госте), што је утврђено уговором.

Групу гостију чини одређени број лица која путују заједно, коју агенција и угоститељ сматрају посебном целином и којој угоститељ уговором одобрава специјалне услове и тарифе. Под групом гостију сматра се група од најмање 15

особа које долазе и одлазе заједно, које и агенција и угоститељ сматрају целином (уз. 73).

У случају да се, након закључења агенцијског уговора у корист групе гостију а пре отпочињења коришћења услуга, смањи група испод минимума од 15 особа, агенција је дужна да о томе одмах обавести угоститеља. Угоститељ након пријема таквог обавештења може обавестити агенцију да ли ће и за тако смањену групу важити специјални услови и тарифа или не. Ако угоститељ не обавести агенцију о својој одлуци, сматра се да и за тако смањену групу важе исте повластице. О одговору угоститеља, нарочито, ако за смањену групу не важе исте повластице, агенција мора обавестити (преосталу) групу гостију пре почетка путовања, да би одлучили хоће ли користити уговорене угоститељске услуге по новим условима и тарифи.

Резервација услуга за групу гостију врши се само једним документом и само једним документом се прихвата и потврђује. У том документу за све чланове групе наведене су идентичне услуге и њихова јединствена цена, која ће бити предмет само једног рачуна (уз. 74). О ценама услуга из уговора за групу гостију, ни агенција ни угоститељ не информишу госте (уз. 75). Код агенцијског уговора о угоститељским услугама у корист групе гостију, цену угоститељских услуга угоститељу увек плаћа агенција.

Туристичка агенција је дужна да достави угоститељу попис распореда гостију по собама (*rooming-list*) и то најмање 7 дана (ако је у питању група мања од 40 гостију) односно 14 дана (ако је у питању група већа од 40 гостију, као и за угоститељске објекте у време сезоне) пре доласка групе (уз. 76. ст. 1).³⁶⁴ Обавеза угоститеља је да смести госте према распореду из листе гостију, коју је благовремено примио. Ако агенција закасни с достављањем листе гостију, угоститељ не одговара за потешкоће које могу настати приликом испуњења обавезе услуге смештаја (тада, одговорност према гостима сноси агенција, уз. 76. ст. 2). Накнадно примљене распореде, односно измене распореда, угоститељ је дужан да изврши у границама резервисаних капацитета (уз. 77. ст. 1).³⁶⁵

Основна обавеза угоститеља је да пружи групи гостију резервисане угоститељске услуге према условима уговора (смештај у уговореном објекту и

³⁶⁴ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ мора добити од стране агенције инструкције око броја и врсте хотелских соба - 14 дана пре доласка групе гостију, а 7 дана пре доласка угоститељ мора примити *rooming-list* (чл. 12).

Према кодексу *IH&RA-UFTAA* (1999), туристичка агенција је дужна доставити угоститељу: 1) све нужне, релевантне и детаљне информације о траженим услугама - у року од 7 дана пре доласка групе гостију; 2) *rooming-list* - у року од 7 дана пре доласка групе гостију; 3) посебне информације у вези с детаљима доласка групе гостију - није одређен рок (чл. 21).

³⁶⁵ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ је у потпуности одговоран за повреду обавезе смештаја гостију према листи гостију, уколико је листу гостију добио благовремено. Ако листу није добио благовремено или је уопште није добио не одговара, али треба све да учини да реши потешкоће (чл. 12).

др.). У супротном, постаје наручиочев дужник накнаде штете (немогућност смештаја у уговореном објекту најчешће је последица *overbooking*-а или грешке приликом резервације). Међутим, угоститељ може приспелу групу сместити у најближи угоститељски објекат исте или више категорије који се налази на истој локацији. У том случају, угоститељ је дужан да све чланове групе смести у исти објекат. О смештају у други објекат дужан је да унапред обавести агенцију (уз. 77. ст. 2). Ако су услови испуњени и група гостију буде смештена у други угоститељски објекат, агенција не може захтевати накнаду штете од угоститеља само због те замене.³⁶⁶ Смештај у објекат више категорије, повећани трошкови превоза и др. падају на терет угоститеља (уз. 21).

Угоститељ одобрава бесплатан боравак једном представнику агенције који прати групу, а која се састоји од најмање 15 лица. Ако се група састоји од 30 или више лица, угоститељ може одобрити бесплатан боравак још једном представнику агенције (уз. 78). Представнику агенције угоститељ пружа исте услуге боравка (смештај, исхрана), као и гостима у групи. Под представником агенције сматра се водич групе, пратилац групе, односно туристички водич, не и нпр. возач аутобуса, ако је агенција организовала превоз до угоститељског објекта аутобусом. Остаје да бесплатани оброк, дневни одмор или ноћење угоститељ пружа возачу, (само) ако је тако уговором са агенцијом одређено.

Посебне узансе у туризму садрже и правила која дају могућност госту/има, агенцији и угоститељу да се мирним путем отклоне међусобни спорови, како би се избегло вођење судских спорова. Тако, у случају приговора на угоститељске услуге, за време боравка гостију, угоститељ је дужан да одмах размотри приговор који су дали гости (један, неколицина или сви чланови групе) или представник агенције. Ако установи да је приговор оправдан, угоститељ ће, осим испуњења уговора (отклањање недостатка или извршење

³⁶⁶ Према кодексу *ECTAA-HOTREC* (1996), угоститељ се може ослободити одговорности у три случаја: а) ако групи гостију пружа смештај у истом хотелу или најближем хотелу исте категорије и сам сноси евентуалне разлике у ценама услуга; б) ако о немогућности испуњења обавезе обавести агенцију или саме госте пре доласка групе, уз плаћање свих трошкова обавештавања; ц) ако се, у случају кад је група премештена у други хотел, ослободи уговорени смештај, има обавезу пружити гостима смештај у првобитно резервисаном хотелу, уз плаћање свих трошкова превоза (угоститељ не може госте мимо њихове воље вратити у резервисани хотел, али сноси одговорност ако их против воље не врати у исти, када се смештајни капацитети ослободе (чл. 16). Угоститељ се не може ослободити од одговорности за *overbooking* због настанка или ако не докаже постојање више силе (чл. 22.1).

Према кодексу *IH&RA-UFTAA* (1999), угоститељ неће одговарати у четири случаја: а) ако осигура смештај гостима у најближем истоврсном хотелу и сноси сву разлику у цени таквог премештаја; б) ако, пре доласка гостију, обавести госте или агенцију о промени хотела и сноси све трошкове превоза гостију до "новог" хотела; ц) ако о свом трошку, врати госте у ослобођени смештај резервисаног хотела, када гости то желе; д) уколико по сазнању о немогућности испуњења обавезе због више силе о томе одмах обавести агенцију (чл. 25-28).

пропуштеног), понудити госту/има одговарајућу накнаду (обештећење у новцу или натури-услугама). Нагодбу с гостом угоститељ ће писмено потврдити, уз потпис госта или представника агенције (уз. 82).

Приговор на услуге може уследити и накнадно, након што је гост/и отпутовао и може бити уручен агенцији, а не угоститељу. Приговоре госта поднете агенцији, агенција је дужна да достави угоститељу у року од 8 дана од дана пријема. Заједно с приговором агенција доставља свој предлог за решење. Угоститељ је дужан да на достављени приговор одговори у року од 8 дана. Ако не одговори у одређеном року, сматра се да не прихвата приговор, односно предлог (уз. 83).

И агенцијски уговор о угоститељским услугама у корист групе гостију, такође, може престати отказом. Отказни рокови смештаја или пансиона за групу гостију утврђују се уговором, а уколико стране нису уговором утврдиле рокове, примењују се рокови према узансама. Према Посебним узансама у туризму, агенција може да откаже резервације смештаја или пансиона, без обавезе обештећења угоститеља, ако му саопшти отказ ("благовремени отказ"): 1) ако је у питању група мања од 40 гостију - 7 дана, односно 14 дана у угоститељским објектима у време сезоне, 2) ако је у питању група већа од 40 гостију, отказни рок је 14 дана (уз. 79).

Ако се уговор (резервација) делимично или у целини откаже после утврђених рокова ("неблаговремени, закаснили отказ"), или ако гости (један, више или сви) из групе у целини или делимично не дођу у угоститељски објекат или закасне у доласку, а резервација није отказана или је отказана са закашњењем, угоститељ има право на накнаду штете у висини цене отказане, односно неизвршене услуге за један дан. У случају боравка дужег од три дана у главној сезони, припада му накнада штете у висини отказане, односно неизвршене услуге за три дана. Накнаду штете угоститељу дугује агенција а агенција има право регреса од госта. Угоститељ нема право на накнаду штете од агенције ако је резервисане капацитете дао на коришћење другим гостима (уз. 80). У случају неоправданог превременог одласка госта, угоститељ наплаћује од агенције накнаду штете у висини износа уговорене цене услуга (уз. 81).

ГЛАВА VI

УГОВОР О УСЛУЖИВАЊУ ХРАНЕ И ТОЧЕЊУ ПИЋА

1. Појам

Уговором о услуживању хране и точењу пића, угоститељ се обавезује да пружи госту храну и пиће затражену по жељи односно по јеловнику и карти пића, припремљено по правилима струке у складу са нормативима угоститеља. Гост очекује да буде услужен у разумном времену након наруџбине. Гост, даље, очекује да ће ствари које доноси у угоститељски објекат бити очуване и да ће их моћи предати на посебно место за чување (ако постоји и ако је то обавезно). Угоститељ је обавезан и да госту стави на располагање одређени простор опремљен потребним намештајем и прибором за конзумацију јела и пића. Такође, да госту учини доступним и чистим санитарне просторије, као и простор који је снабдевен потребним уређајима за осветљење, зими за грејање а лети за расхлађивање. Гост очекује и одређене услуге као што је употреба телефона, телевизора, гардеробе, чивилука, паркиралишта и сл. (тзв. акцесорне услуге). Број акцесорних услуга у садашње време и код савремених угоститељских објеката све је већи (употреба интернета, нпр.). За све те бројне акцесорне услуге, није важно да ли ће се гост њима користити или је потребно да их посебно затражи или да ли је њихово коришћење урачунато у укупну цену конзумирања јела и пића. Уз све то, за све време пружања угоститељских услуга, угоститељ је дужан да брине о физичком и психичком интегритету госта. С друге стране, гост се обавезује да плати угоститељу цену за пружене услуге, као и да се понаша са дужном пажњом односно да не ремети рад угоститеља и боравак других гостију, да се према просторијама и инвентару угоститеља понаша са пажњом "доброг домаћина".

Уговор о услуживању хране и точењу пића иако често примењиван у угоститељској и уопште туристичкој пословној пракси (као и уговор о угоститељским услугама и агенцијски уговор о угоститељским услугама) није посебно регулисан законом. Тако је правно уобличење овог уговора препуштено вољи уговорних страна и пословним обичајима. Понављањем у пословној пракси он је поступно добијао своју устаљену правну физиономију, углавном путем пословних обичаја који настају као устаљена и општеприхваћена правила понашања угоститеља и госта при пружању услуге прехране и точења пића. У условима развоја туристичког промета уопште, и угоститељске делатности, посебно, у пословној пракси је бивала све присутнија тежња за чвршћим правним уобличењем овог уговора, где би се преко неспорно обликованих права и обавеза странака постигла неопходна правна сигурност уговорних страна. Тај захтев нашао је правни израз у Посебним узансама у туризму (претходно у Посебним узансама у угоститељству из 1963.

и 1983. године), које, примењиване у пословној пракси широко и без измена, добијају фактичку обавезну снагу једнообразних правила, што доприноси одређеном уједначавању бар основних правних питања која се постављају код уговора о услуживању хране и точењу пића.

2. Закључење

Закључивању уговора о услуживању хране и точењу пића претходи понуда једне, и прихват друге уговорне стране. Понуда може бити учињена или од стране угоститеља (даваоца услуге) или госта. Најчешће, до закључивања уговора о услуживању хране и точења пића долази путем поруџбине услуга које гост затражи од угоститеља³⁶⁷ или на основу резервације услуга од стране госта³⁶⁸. Сматра се да је уговор закључен кад угоститељ прихвати резервацију госта (кад гост прими угоститељев прихват резервације), односно поруџбину услуга које гост од њега затражи (уз. 101). Поруџбина, односно резервација, представљају понуду госта.³⁶⁹

У угоститељском објекту уговор у име угоститеља закључују лица која примају наруџбине хране и пића. Честа је појава да се овај уговор закључује између одсутних лица. Процес закључења обично, тада, започиње тако што наручилац услуга упућује угоститељу захтев за резервацију услуга. Наручилац може бити како гост, тако и неко друго лице (правно или физичко), које не мора користити непосредно услуге угоститеља (нпр. туристичка агенција закључује с угоститељем путем резервације уговор о услуживању хране и точењу пића да би прибавила услуге хране и пића трећим лицима; правно лице у односу према угоститељу наступа у своје име и за свој рачун, али не у своју корист; корисници услуга биће гости; уговор поприма структуру уговора у корист трећег у којем сваки гост добија положај бенефицијара; тиме се успоставља директан правни однос госта с угоститељем³⁷⁰).

Често закључењу уговора претходи резервација стола, односно седишта, у угоститељском објекту од стране госта, да би у одређено време био послужен храном и пићем. Ако се наплаћује посебна накнада за (ту) резервацију, угоститељ није дужан да прихвати резервацију стола или седишта. Ако прихвати резервацију, угоститељ ће задржати сто, односно седиште све док

³⁶⁷ Поруџбина госта треба да садржи податке о врсти услуге (комплетан оброк или поједино јело - предјело, супа, главно јело, салата, десерт и сл., пиће, напитање); обиму (број корисника); количини (одређује се бројем лица и врстом услуга); времену коришћења.

³⁶⁸ Резервација услуживања хране мора садржавати нарочито врсту услуге (ручак, вечера, коктел и сличне посебне услуге), обим (број лица, количина и др.), време коришћења и цену. Цена у резервацији назначује се на основу добијених претходних обавештења, односно после преговора са угоститељем. Ако у резервацији није назначена цена, примењује се цена из ценовника угоститеља, уз. 102.

³⁶⁹ Драгашевић М., *Уговори у туризму*, стр. 89.

³⁷⁰ Више, Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 36.

оцени да гост неће доћи (уз. 104). Након тога сто може ставити на располагање другим гостима. Ако гост не дође, а угоститељ је одбијао друге госте, претрпео је штету. Кад наплаћује резервацију, наплаћени износ је, по правилу, компензација за претрпљену штету. Ако не наплаћује резервацију, тада угоститељ постаје поверилац накнаде штете.³⁷¹

Угоститељ је дужан да прихвати сваку резервацију за пружањем услуживања хране и пића, у границама расположивих капацитета (ако има слободних места у угоститељском објекту), као и наруџбину госта, под условима да је гост у могућности и да је спреман да плати цену, као и да је подобан да буде гост у угоститељском објекту. Угоститељ има право да одбије услуге госту који није подобан да буде гост угоститељског објекта (уз. 105). Тако, угоститељ може да одбије закључење уговора с гостом који није у могућности да плати цену или из његовог понашања произилази да то неће учинити (ноторна пијаница, скитница, лице које је опште познато као лош платиша, и сл.). Што се тиче другог разлога када угоститељ може да одбије да пружи услуге госту ("подобан да буде гост угоститељског објекта") то могу бити разлози ако се нпр. ради о лицу које својим понашањем може угрозити мир и сигурност других гостију, несметано пружање угоститељских услуга, може угрозити углед и реноме угоститељског објекта, његов инвентар, и др. (нпр. чије одевање није у складу са нивоом и реномеом угоститељског објекта). Такође, разлог одбијања да се пружи наручена услуга јесте и услуживање алкохола малолетном лицу или већ пијаном госту (угоститељ ће одговорати за штету коју пијани гост нанесе трећим лицима у угоститељском објекту, јер је дозволио да гост конзумира алкохол у количинама које су га довеле у стање да није могао управљати својим поступцима). Право да одбије да пружи услуге госту због његове "неподобности" не може да буде израз слободне воље угоститеља, шикане, пакости и сл.³⁷² Такође, ни расна, верска, национална или етничка припадност госта. Одбијање услуга угоститељ мора учинити дискретно, без увреда и понижавања госта, без обзира на озбиљност разлога.³⁷³

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

³⁷¹ Ibid

³⁷² Вујисић, Д., *Уговор о услуживању хране и точењу пића*, у М. Мићовић, XXI век - век услуга и услужног права, Правни факултет у Крагујевцу, књ. VI, 2015, стр. 82.

³⁷³ Драгашевић М., *Уговори у туризму*, стр. 90.

3. Обавезе угоститеља

3. 1. Пружање услуга исхране и пића

Прва и основна обавеза угоститеља је да послужи госта са јелом и пићем, који су наручени по јеловнику или карти пића (уз. 109. ст. 1). Ако гост то изричито захтева, угоститељ је дужан да га послужи количином мањом од нормалне (мала порција, пола порције, дечија порција) с тим да му зарачуна примерено нижу цену (уз. 111).

Угоститељ је дужан да јела и пића којима не располаже означи у јеловнику, односно карти пића, или да о томе обавести госта приликом преузимања наруџбине (уз. 106. ст. 2). Није дужан да набавља храну и пиће ван свог објекта (нпр. у другом ресторану), а мора и да води рачуна о обавезама према гостима које они очекују (нпр. због унапред резервисаних услуга, и сл.). Ако се неко јело или пиће сервира, односно послужује само у одређено време током дана, угоститељ треба да то назначи у јеловнику или карти пића или да о томе обавести госта приликом преузимања наруџбине.

Послужена јела и пића морају по свом садржају, квалитету и количини одговарати нарученим јелима и пићима. Ако имају стандардни назив (бечка шницла, српска салата, пиво "јелен" и сл.), њихов садржај и квалитет не може да одступи од садржаја и квалитета тих јела и пића у одговарајућим објектима (уз. 109. ст. 2). Ако послужено јело или пиће по садржају, квалитету или количини не одговара наруџбини, гост има право да одбије такву услугу без обавезе плаћања, а може да захтева јело и пиће у складу са наруџбином (уз. 110).³⁷⁴ Пића свих врста (алкохолна, безалкохолна) која се по правилу послужују у затвореним боцама, морају бити оригинално пуњена. Таква пића се морају отворити пред гостом. Уколико се угоститељ супротно понаша, гост има право да одбије такву услугу без обавезе плаћања, односно да захтева да пиће у затвореној боци, оригинално пуњено, пред њим буде отворено (уз. 112).

Угоститељ не може без пристанка госта мењати примљену наруџбину. Такође, ни гост не може без пристанка угоститеља накнадно да откаже или мења наручену храну нити наручено пиће и напитање које се посебно припрема (лимунада, коктел, и сл.). Што се тиче пића које се посебно не припрема, гост може да откаже наручено пиће или мења наруџбину све док га угоститељ не послужи. (уз. 119). Резервација услуживања хране за групе гостију може се отказати најкасније 12 часова пре времена одређеног за почетак коришћења услуге која је утврђена резервацијом (правовременни отказ; не постоји обавеза

³⁷⁴ Услуга услуживања хране и точења пића заснива се на нормативима који чине стандарде припреме и пружања услуга прехране. Нормативи садрже назив и комплетне саставе појединих јела, чиме је утврђен квантитет, квалитет и састав сваког појединог јела. Према чл. 62. ст. 1. тач. 9. ЗОГ, угоститељ је дужан да утврди нормативе хране и пића које послужује и на захтев корисника услуга омогући увид у те нормативе, као и да услуге пружа у одговарајућој количини и према тим нормативима.

обештећења угоститеља; отказ није потребно образложити нити је за његову ваљаност потребна повреда уговора на страни угоститеља). Ако гост, односно група гостију, нису користили уговорене услуге хране, а нису је отказали у уговореном року, угоститељ има право на накнаду штете (угоститељ је почео са припремањем хране и пића, утрошене су намирнице, а настали су му и други трошкови). Уколико се ради о пансионским услугама. Уколико се ради о свечаним оброцима (топло-хладни бифе, коктел партија), рок отказа је 5 дана пре почетка коришћења услуга (уз. 120).

3.2. Чување ствари госта

У угоститељски објекат гости уносе различите ствари (пре свега одевне, али и друге ствари за личну употребу). Уобичајено је да гост предаје у гардеробу одевне предмете (капут, шешир и сл.). Ако угоститељ има гардеробу и ако је кућним редом тако одређено, гост је дужан да при доласку преда ствари у гардероби. Драгоцености и новац гост не може оставити у гардероби (уз. 116). Предајом ствари на чување у гардеробу, између госта и угоститеља закључен је уговор о остави.³⁷⁵ Угоститељ издаје госту потврду за ствари примљене у гардеробу (тзв. гардеробни број). За чување ствари у гардероби може се наплатити накнада, с тим што је угоститељ дужан да на видном месту у гардероби објави износ накнаде (уз 117). Угоститељ је дужан да на основу потврде преда госту ствари остављене у гардероби. У случају оштећења или нестанка ствари предатих у гардероби, угоститељ одговара до њихове пуне вредности. За драгоцености и новац који су остављени у предатим стварима (торби, капуту и сл.) не одговара (уз. 118).

Гост, често, нарочито ако у угоститељском објекту нема гардеробе или одлагање у гардеробу није обавезно, задржава код себе односно поред себе одређене ствари (јакна, капа, кишобран, и сл.), оставља их на чивилуку у сали угоститељског објекта, и сл. Поставља се питање одговорности угоститеља ако (ове) ствари нестану или буду оштећене. Према 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.³⁷⁶ Ова одговорност је искључена ако су ствари пропале или оштећене услед околности које се нису могле избећи или отклонити, услед неког узрока у самој ствари, ако су нестале или оштећене понашањем самог госта, или понашањем лица које је он довео или која су му дошла у посету. Дакле, према ЗОО у погледу одговорности за ствари које су гости донели, а нису предали, важи да статус ствари имају и они предмети који су остављени на чивилуцима, у гардеробу која није чувана или су код госта, те да је угоститељ одговоран, квантитативно ограничено, за нестанак или оштећење, уколико не постоје

³⁷⁵ Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 46.

³⁷⁶ ЗОО, чл. 724. ст. 1. и 2.

разлози за искључење одговорности (исто и ако гост преда ствар конобару да би је овај окачио на чивилук у сали угоститељског објекта).³⁷⁷ И суд се изјаснио у прилог одговорности угоститеља, квантитативно ограничено.³⁷⁸ Ако су оштећене или уништене кривицом угоститеља или лица за кога угоститељ одговара, (и) за ове ствари госта, угоститељ одговара, објективно и неограничено.³⁷⁹

3.3. Остале обавезе угоститеља

1. У односу са гостима угоститељи као даваоци услуге исхране и точења пића имају (и) општу обавезу сигурности госта као корисника услуге. Ова обавеза има оправдање у потреби заштите личности госта, како би се створили неопходни предуслови за употребу услуга исхране и пића. Угоститељ се мора побринути да простор у којем гост борави, опрема, уређаји, намештај, прибор којим се користи као и саме услуге које му пружа, не проузрокују штету и не представљају опасност за физички интегритет госта. Не постоје посебне законске одредбе које регулишу ову обавезу угоститеља као ни одговорност угоститеља, тако да судови ову обавезу односно одговорност заснивају на општем праву (пре свега, начелу савесности и поштења). Основ обавезе (и одговорности) можемо наћи у уз. 114. ст. 1 - "гост има право да несметано користи наручене услуге у угоститељском објекту, као и припадајуће услуге које угоститељ пружа". До повреде физичког интегритета госта може доћи услед пада у угоститељском објекту због лоше одржаваног пода (клизавости, присутности предмета и сл.), пада с трошне столице, повреде руке напуклом чашом, сл; такође, и услед конзумирања хране и пића (угоститељ јемчи да су храна и пиће здрави и нешкодљиви) која у себи садржи штетне супстанце па дође до тровања или буде повређен неподвижним страним предметима у храни и пићу (каменчићи, комадићи стакла, љуска ораха, и сл.). Разликују се,

³⁷⁷ Више, Бабић И., *нав. дело*, Сарајево, 1988, стр. 150.

³⁷⁸ Гост је приликом уласка у ресторан, одложио кожну јакну на за то постављеном чивилуку и јакна је нестала, док се он налазио у ресторану; суд је по тужби госта, нашао да је тужени ресторан одговоран за накнаду штете, али квантитативно ограничено; у пресуди се истиче и следеће " одлагање предметне јакне на зато одређеном месту на коме гости иначе одлажу своје одевне предмете не може се сматрати предајом јакне на чување туженом, у ком случају би тужени био дужан накнадити потпуну штету, а није доказано ни да је јакна нестала кривицом туженог или лица за које он одговара", Пресуда Врховног суда Хрватске, Рев. 1950/87 од 25.02.1988. У бифеу није било гардеробе, нити лица задуженог за чување гардеробе, па тужилца није предала на чување бунду, те штета није наступила кривицом угоститеља или лица за које одговара. Нижестепени судови су правилно применили материјално право када су оценили да угоститељ не дугује потпуну накнаду штете (180.000) него само износ од 10.000 динара, како је прописано одредбом члана 724. ст. 3. ЗОО, Одлука ВС БиХ, Рев. 505/87 од 16.06.1988, Судска пракса, Београд, 9/89, стр. 40.

³⁷⁹ ЗОО, чл. 724. ст. 3.

дакле, две ситуације. Прва, када долази до повреде госта због "стања просторија", и друга, када долази до повреде госта проузроковане услуженом храном односно пићем. У првој ситуацији, угоститељ одговара по принципу претпостављене кривице. У судској пракси исказано је становиште да се угоститељ може ослободити одговорности доказујући да је, као професионалац, предузео у датим околностима све потребне мере да до штете не дође (угоститељ се може ослободити одговорности доказом уложене пажње, догађаја који има обележја више силе, кривице трећег или самога госта; тако, угоститељ неће одговарати за штету која настаје госту превртањем/поливањем чаше на његово одело, због повреде нанесене бацањем камена од стране пролазника на госта који је седео на тераси угоститељског објекта, и сл.).³⁸⁰ У другој ситуацији, одговорност угоститеља је објективна. Угоститељ се не може ослободити одговорности доказујући одсуство кривице, јер би то из основа изменило поверење које гости по природи ствари имају и морају имати према угоститељима, с обзиром на њихову намену у друштву (угоститељ одговара, "чак" иако нпр. није могао открити и отклонити мане у храни и пићу јер је било у конзерви, затвореној амбалажи, оригинално затвореној боци, сл.).³⁸¹ Једно од питања које се може поставити јесте и питање одговорности угоститеља за случај када гост доживи повреду при уласку у угоститељски објекат, а пре него

³⁸⁰ У једном случају, гост је у ресторани задобио телесну повреду од непознате особе која му је бацила боцу на главу. Суд је нашао да угоститељ није одговоран јер су његови радници предузели све што је потребно да би гужву и тучу спречили (ВС Хрватске, Рев-382/85 од 3.04. 1985, Преглед судске праксе, 29/86, бр. 36). У пресуди суд истиче и следеће "угоститељ обављајући и легализујући своју услужну делатност, самим тим преузима обавезу да ће корисницима услуга по приступу, пружити одговарајуће услуге и заштиту, па је због тога дужност угоститеља и његових радника да се лично ангажују па чак и изложе извесном степену опасности ради остварња своје професионалне обавезе". Такође, суд истиче и да "угоститељска делатност може бити и опасна делатност када се примењује принцип објективне одговорности ако се објекат налази на таквој локацији која је погодна за окупљање лица склоних пијанству, тучи и другим врстама нереда, а власник угоститељског објекта није у стању да осигура ефикасне превентивне мере ради остваривања своје професионалне обавезе". У другом случају, угоститељ је, и поред тога што је знао да је гост већ под утицајем алкохола, наставио да га служи са алкохолним пићем, па је овај у таквом стању повредио друге госте. Суд је закључио да "држалац угоститељског објекта одговара за штету коју пијани гост нанесе трећим лицима, с тим да у конкретном случају угоститељ одговара заједно са пијаним гостом, изазивачем нереда", (Пресуда ВС Србије, Рев. 2219/82 од 9.02. 1983, Збирка судских одлука, књ. VIII, св. I, бр. одл. 50.

³⁸¹ У спору у коме је гост конзумирао рибу инфицирану бацилом салмонеле, суд је становишта да угоститељ одговара за штету насталу због конзумирања нездраве хране по начелима објективне одговорности за штету; такође, истиче се и да "кад би се прихватило стајалиште да угоститељ за штету насталу услед инфициране хране одговара по принципу кривице а не објективне одговорности из темеља би се изменило поверење према угоститељским радњама", Види, Пресуду ВС Хрватске Гж. 659/76 од 16.03.1977, Збирка судских одлука, књ. III, св I, бр. одлуке 43.

што је наручио храну односно пиће, тј. пре закључења уговора (нпр. оклизне се на клизав под, или на под по коме су просути комадићи леда, чепови боца, коре од банане и повреди се, и сл.). Тада би угоститељ одговарао објективно по принципу вануговорне одговорности.³⁸²

2. Уз основну обавезу пружање услуга исхране и пића, редовно иде и низ других услуга које угоститељ пружа госту, чији број, врста и квалитет зависе од врсте и ранга угоститељског објекта (омогућавање да гост користи тоалет, чивилук, паркиралиште, ТВ, телефон, интернет, и сл.). Ове тзв. акцесорне услуге, често су, " функционално" повезане са главном услугом. Највећи број тзв. акцесорних услуга је урачунат у цену пружене главне услуге, с тим да, зависно од врсте и ранга угоститељског објекта, коришћење неких од ових услуга може се и посебно наплаћивати (употреба телефона, нпр.).³⁸³

4. Обавезе госта

4.1. Обавеза плаћања цене услуга

Основна обавеза госта је да плати угоститељу цену за пружене услуге (ако је уговор о услуживању хране и точења пића за госта или групу гостију закључен на основу резервације или наруџбине агенције, рачун плаћа агенција, ако није друкчије уговорено, уз. 122). Ако није друкчије уговорено, гост плаћа цену из ценовника угоститељског објекта.³⁸⁴ Цене могу бити одређене по конзумацији (по једном јелу, пићу), obroку или у паушалном износу за било коју количину коју гост конзумира. За поједине категорије потрошача, као што су абоненти, чланови појединих организација и групе гостију, могу бити одређене ниже цене (уз. 103.). Странке могу да уговоре послуживање одређеном количином хране и пића без посебне ознаке броја конзумација (банкет, свадбени ручак). У том случају наплаћује се стваран број издатих менија, односно јела и стварне количине издатог пића (уз. 107). Ако је услугу хране користио мањи број гостију него што је резервацијом предвиђено, а резервација за неискоришћени део није отказана у року, угоститељ има право на накнаду штете. Ако је уговорену услугу хране користио већи број гостију него што је резервацијом предвиђено, сматра се да је уговор измењен на онај број гостију који је услугу стварно користио. Угоститељ, тада, наплаћује услугу према броју гостију који је услуге стварно користио (уз. 121).

³⁸² Горенц, В., Шмид, В., *нав. дело*, стр. 45.

³⁸³ Вујисић, Д., *Уговор о услуживању хране и точењу пића*, стр. 86.

³⁸⁴ Према чл. 10 ЗЗП, трговац је дужан да у угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића на столовима истакне или преда ценовник сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања. Трговац је дужан да ценовник хране и пића истакне и на улазу у угоститељски објекат. Цене за пружене услуге обухватају накнаду за пружене услуге и додатне трошкове.

Цена услуге плаћа се на захтев госта у примереном року после завршетка конзумирања јела и пића, а пре одласка госта из угоститељског објекта. Ако гост не затражи од угоститеља, угоститељ има право да затражи од госта да му плати пружену услугу. Угоститељ може плаћање да затражи и кад се мења особље у току коришћења услуге, затвара објекат и слично. Зависно од услова пословања (нпр. код самопослуживања, послуживања за шанком, и сл.), угоститељ може наплаћивати услуге унапред или истовремено са служењем јела, односно пића (уз. 113). Циљ ове узансе је да се само у изузетним случајевима, када то пословни процес давања услуга захтева, омогући наплата услуга унапред.³⁸⁵ Угоститељ подноси рачун госту који мора да садржи: назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета угоститеља; податке о пруженој услузи, односно спецификацију према пруженим услугама; цену; датум издавања рачуна.³⁸⁶

4.2. Обавеза понашања са дужном пажњом

Гост има право да несметано користи наручене услуге у угоститељском објекту, као и припадајуће услуге које угоститељ пружа. Али исто тако, гост је дужан да се понаша у угоститељском објекту тако да не ремети боравак других гостију и не ремети рад особља. Госту који се неприкладно понаша, противно обичајима и узансама, угоститељ има право да одбије пружање услуга исхране и точење пића, а ако је већ започео услуживање, може ускратити даље услуживање. Угоститељ може таквом госту ускратити даљи боравак у угоститељском објекту, односно удаљити таквог госта из угоститељског објекта.

Од госта који је дошао у угоститељски објекат очекује се поруцбина и коришћење угоститељских услуга. Међутим, ако се гост дуже задржава у угоститељском објекту, а не наручује услуге, угоститељ ће након разумног времена позвати таквог госта да обави поруцбину. Ако гост одбије да учини поруцбину, угоститељ може затражити да напусти угоститељски објекат. Такође, госта који се непримерено дуго задржава у угоститељском објекту после конзумације угоститељ ће претходно да понуди новом наруцбином, а ако гост не наручи услугу, угоститељ може да затражи од њега да напусти угоститељски објекат (уз. 115).

Гост је дужан да се просторијама и инвентаром угоститеља користи пажњом "доброг домаћина", па, тако, ако се догоди штета његовом кривицом или лица за које одговара (детета, нпр.), одговоран је угоститељу за штету (сломљена чаша, и сл.).

³⁸⁵ Миленковић В., *Уговор о услугама прехране и точења пића*, Угоститељство и туризам, бр. 7-8/1984, стр. 40

³⁸⁶ Види, ЗЗП, чл. 12.

ГЛАВА VII

УГОВОР О ТАЈМ-ШЕРИНГУ

1. Термиолошке и појмовне одреднице тајм-шеринга и уговорних страна

Од појаве тајм-шеринга³⁸⁷ до данас, упоредо са његовим развојем, у теорији и прописима су мењани термини и појмови који се користе за означавање овог уговора и уговорних страна. Све те промене су директно повезане са еволуирањем става о томе шта може да буде предмет ТШ и каква је природа права које се стиче уговором.

1.1. Термиолошко и појмовно одређење тајм-шеринга. - У упоредном праву и теорији користе се бројни термини за означавање ТШ-а, који се садржински разликују, а заједничко им је што се углавном изводе од речи својина (власништво) и коришћење.³⁸⁸ Одређење за одређени термин, изражено у прописима или теорији, указује и на став о правној конструкцији ТШ, тј. да ли се ради о реалном³⁸⁹ или консесуалном уговору, да ли се закључењем уговора стиче стварно³⁹⁰ или неко друго право имовинске природе, да ли уговор има стварно-правно или облигационо-правно дејство.

Због разноликости облика и правних конструкција ТШ-а у литератури се сматра да је енглески термин *time-sharing* за све најприкладнији. Тај термин је неутралан у односу према природи права које за стицаоца произилази по основу

³⁸⁷ У даљем тексту: ТШ

³⁸⁸ О томе: Мићовић, А., *Термиолошко и појмовно одређење тајм-шеринга и уговорних страна*, Зборник радова: Услуге и заштита корисника, Крагујевац, 2015, стр. 488-491.

³⁸⁹ Назив реалан уговор потиче од латинске речи *res*, која значи ствар, и њоме се указује да се уговор закључује помоћу ствари, тачније путем њене предаје. Међутим, правна наука и новији законици напуштају концепцију реалних уговора, тако што прихватају правило према коме уговори настају сагласношћу воља уговорних страна, а не предајом ствари. О томе: Перовић, С., *Скица за један портрет*, Зборник радова: Тридесет година Закона о облигационим односима, Београд, 2009, стр. 17; Бабић, И., *Реални уговори и Закон о облигационим односима*, Зборник радова: Тридесет година Закона о облигационим односима, Београд, 2009, стр. 174; Радишић, Ј., *Облигационо право*, Београд, 2004, стр. 124.

³⁹⁰ За стварна права важи начело *numerus clausus*, што значи да је број стварних права таксативно одређен законом. Она се стичу и губе предајом ствари, односно уписом у земљишне књиге. За разлику од њих облигациона права нису ограничена по броју, а стичу се на основу самог уговора, односно једностране изјаве воље. О томе: Стојановић, Д., *Увод у грађанско право*, Београд, 1999, стр. 151.

уговора, а прикладан је за одређење суштине временски подељеног коришћења смештајне јединице.³⁹¹

У нашем ЗЗП, за означање овог уговора упоредо се користе два термина, општеприхваћени страни термин „тајм-шеринг“ и домаћи термин „уговор о временски подељеном коришћењу непокретности“. Међутим, значење термина тајм-шеринг (*timeshare contract*) у нашем праву није у складу са значењем које тај термин има на нивоу ЕУ, јер се према одредбама Директиве ЕУ 2008/122 под ТШ подразумева уговор о временски подељеном коришћењу смештаја за ноћење (*overnight accommodation*). Из тога проистиче да се право временски подељеног коришћења код нас узима искључиво за непокретности, док је у комунитарном праву усвојен став према коме предмет ТШ могу бити и покретне ствари. Као последица таквог термилошког одређења ТШ у нашем праву, изван поља правне заштите остали су носиоци права на временски подељено коришћење покретних ствари, што представља битан пропуст нашег законодавца. Тиме је у битном делу одступљено од одредби Директиве, и то у ономе који је од значаја за остварење неких од циљева, као што је спречавање злоупотреба, због којих је Директива и донета.³⁹²

По питању појмовног одређења ТШ у домаћем праву и оног које је усвојено на нивоу ЕУ постоје одређена одступања, која пре свега извиру из његовог неадекватног термилошког одређења (уговор о временски подељеном коришћењу непокретности). Наиме, наш законодавац дефинише ТШ као уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења.³⁹³ У основи, дефиниција ТШ из ЗЗП разликује се у односу на ону из важеће Директиве по томе што се право коришћења узима само за непокретности и што се одређује да се уговор може и прећутно продужити.

На основу наведених дефиниција могу се уочити битни елементи ТШ, захваљујући којима се он развија и постоји као *sui generis* правни посао. То су: 1) предмет уговора – право временски подељеног коришћења ствари; 2) обавеза трговца на пружање вишекратне престације; 3) рок трајања; 4) накнада.

1) Предмет уговора је давање уговореног објекта на временски подељено коришћење. С тим у вези, могу се уочити извесне разлике између нашег ЗЗП и Директиве ЕУ 2008/122. Према одредбама ЗЗП, то могу бити само непокретности, док се у Директиви 2008/122 за одређење предмета уговора

³⁹¹ Martinek, M., *Teilzeitnutzungsrechte an Immobilien*, у: Grabitz, E., Hilf, M., *Das Recht der Europäischen Union*, Band III, Sekundärrecht, 18 Ergänzungslieferung München, 2001, Loseblattsammlung, Vorbemerkung, стр. 7.

³⁹² Мићовић, А., *Термилошко и појмовно одређење тајм-шеринга и уговорних страна...*, стр. 502.

³⁹³ Чл. 5. ст. 1. тач. 30. ЗЗП.

користи правно неутрална формулација „смештај за ноћење“ (*overnight accommodation*), која је довољно еластична да се под њу могу подвести, како непокретности, тако и покретне ствари (лађе, каравани, крузери, јахте, камп-приколице). Поред тога, под њу се могу подвести како туристички објекти (хотели, одмаралишта), тако и стамбени (резиденцијални) објекти.³⁹⁴

Уколико је то посебно уговорено, поред временски подељеног коришћења главног објекта, предмет ТШ могу бити и пратећи објекти који су у функцији разоноде и рекреације стицалаца ТШ (нпр. спортски терени, базен, сауна). Такође, предмет ТШ могу бити не само објекти који постоје у време закључења уговора, већ и објекти који ће се тек изградити, као и они који су у фази изградње, адаптације или реконструкције.

2) Под вишекратном престацијом се подразумева обавеза трговца да потрошачу омогући право коришћења уговореног објекта у два или више наврата, а у оквиру одређеног временског интервала.³⁹⁵ Ради се о периодичном (сукцесивном) понављању истоврсних чинидби од стране трговца, што је карактеристично за тзв. дуготрајне уговоре, под које би се могао подвести ТШ, ако се има у виду искључиво његова временска димензија.³⁹⁶

3) Стицалац ТШ има право да користи уговорени објекат у уговореним временским интервалима за читаво време трајања уговора. Наш законодавац се по узору на решење садржано у Директиви ЕУ 2008/122 определио за прописивање минималног рока на који се уговор закључује. Тај рок износи годину дана, за разлику од минималног рока прописаног претходном Директивом који је износио три године.³⁹⁷ До скраћења рока дошло је у циљу

³⁹⁴ У параграфу 481. ст. 2 и 3. Немачког грађанског законика, изричито је предвиђено да објекат коришћења могу бити и резиденцијални објекти. То је било предвиђено и у словеначком Закону о заштити потрошача, где се за ТШ користила одредница временски закуп стамбених објеката (Uradni list RS, št. 98/2004 z dne 9.9.2004, 46/06, 114/06, 127/07, 86/09), да би тај термин био промењен важећим законом у уговор о временском закупу непокретних и покретних ствари (погодба о часовном закупу непремичних ин помичних). Као пример се може навести и Закон о облигационим односима Републике Српске, где се користи термин уговор о праву повременог становања.

³⁹⁵ У Преамбули бр. 6. Директиве се одређује које престације се не могу подвести под ТШ, јер не испуњавају потребне услове за постојање вишекратних престација. Ту спадају вишекратне резервације смештаја, укључујући хотелске собе, ако вишекратне резервације не значе шира права и обавезе од оних који произилазе из засебних резервација. Такође, под уговор о ТШ не могу се подвести престације које се чине поводом уговора о најму, зато што се односе на једно непрекидно раздобље боравка, а не на вишеструка раздобља.

³⁹⁶ У теорији је присутан став да време није једини моменат који обележава дуготрајни уговор. Зато се истиче да се не ради о дуготрајном, већ о краткотрајном уговору када је укупан резултат чинидбе, који треба постићи, унапред строго одређен, макар да се чинидба периодично и понавља. О томе: Радишић, Ј., *нав. дело*, стр. 136.

³⁹⁷ Од овог правила се одступа у случају ученичких и студентских боравака у иностранству и то на тај начин што се у чл. 4. ст. 5. ЗЗП одређује: да ће се правила којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски

сузбијања непоштене пословне праксе која се огледала у појави читавог низа уговора сличних ТШ који су се закључивали на период мањи од три године, како би се избегла примена правила о ТШ.

Наш законодавац, одступајући од Директиве 2008/122, предвиђа да се уговор може прећутно продужити. То би значило да се уз помоћ конкluentних радњи важење ранијег уговора може продужити под истим условима ако из уговора или из околности не проистиче да друга страна није хтела продужење важења уговора (узанса бр. 36 ОУЗ), као и да би уговор могао да производи дејство све док га једна од уговорних страна не откаже уз примерени отказни рок.

Иако се у ЗЗП даје могућност прећутног продужења уговора, то, ипак, није правно могуће. Ово зато што се о закључењу (продужењу) уговора конкluentним радњама може говорити само у вези са неформалним уговорима. Међутим, ТШ, на основу закона, спада у групу формалних уговора. А, за такве уговоре важи опште правно правило (постоје изузеци који не би могли да се примене на ТШ) према коме захтев закона да уговор буде закључен у писменој форми важи и за све доцније измене или допуне уговора (чл. 67. ст. 2. ЗОО).³⁹⁸

4) Потрошач је дужан да трговцу плати одговарајућу накнаду. У основи, висина накнаде зависи од дужине временског интервала и периода (сезона, вансезона) када се остварује право коришћења.³⁹⁹

Накнада обухвата основну и факултативну накнаду. Основна накнада подразумева накнаду за право коришћења смештајне јединице, а плаћа се приликом закључења уговора (након истека рока за одустанак од уговора) за укупан период коришћења. У факултативну накнаду се убраја накнада за коришћење пратећих садржаја (нпр. базен, сауна, спортски терени), као и накнада за чланство у организацијама за препродају и размену и друге накнаде. Поред накнаде, потрошач плаћа, на годишњем нивоу, и тзв. додатне обавезне

подељеном коришћењу непокретности примењивати и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају уз редовно похађање наставе у школи или на факултету у трајању дужем од три месеца или уз сагласност уговорних страна у краћем трајању, као и ради редовног похађања одређене обуке.

³⁹⁸ *Коментар ЗОО*, редактори: Перовић, С., Стојановић, Д., Горњи Милановац и Крагујевац, књига прва, 1980, стр. 279.

³⁹⁹ С обзиром да више лица остварују право коришћења на истој ствари, у уговору мора да се одреди период коришћења. Од тога директно зависи висина накнаде коју плаћа потрошач. Зависност накнаде од периода коришћења је, поред чињенице да трговац остаје власник ствари и после закључења уговора, као и да између различитих стипендијата ТШ не постоји никаква веза (стицање се не врши истовремено или колективно, стипендијаци су независни у погледу располагања са својим правом), једна од основних карактеристика ТШ. О томе: Mermoud, С., *Le temps partagé dans la jouissance de la propriété par étages: Etudes de la copropriété spatio-temporelle sur une part d'étage*, Geneve-Zurich-Bale, 2008, стр. 2.

трошкове (трошкови одржавања и управљања објектом, специјалне таксе, локални порези).

1.2. Термиолошко и појмовно одређење уговорних страна. - За одређење уговорних страна ТШ, у нашем позитивном праву се користе изрази трговац и потрошач.

Према одредбама ЗЗП, трговац се дефинише као правно или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун (чл. 5. ст. 1. тач. 2). Они могу по налогу трговца учествовати у продаји ТШ-а, односно учествовати или посредовати у продаји услуга у вези са ТШ-ом, а такође им може бити поверено обављање одређених послова из уговора (у упоредном праву за њихово означавање користе се различити термини: промотер ТШ пројекта, оглашивач, организације за препродају и размену ТШ, органи управе туристичког комплекса и друга лица). Сви они су солидарно одговорни потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза (чл. 122. ЗЗП).

У вези са одређењем стицаоца ТШ, у нашем праву се могу уочити одређене термиолошке и појмовне промене. У Закону о праву временског коришћења туристичког објекта⁴⁰⁰ (ЗПВКТО) за стицаоца ТШ је коришћен термин „носилац права временског коришћења туристичког објекта“ (чл. 9), при чему је било прописано да то може бити било која страна или домаћа физичка или правна особа (чл. 1). Са доношењем ЗЗП из 2005. године, па све до данас, ТШ је сврстан у категорију потрошачких уговора, код којих се за одређење слабије уговорне стране употребљава термин „потрошач“.⁴⁰¹ Но, и поред истог термиолошког одређења, између одредаба ЗЗП из 2005. године и одредаба ЗЗП из 2010. године и важећег Закона, може се приметити разлика по питању појмовног одређења потрошача. Док се одредбама ЗЗП из 2005. године под потрошачем подразумевало не само физичко лице,⁴⁰² већ под одређеним условима и привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник,⁴⁰³ у каснијим верзијама закона, појам потрошача је ограничен на физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности (дефиниција преузета из Директиве 2008/122).

⁴⁰⁰ Сл. лист СФРЈ, бр. 24/86, 31/86 и 61/88.

⁴⁰¹ Чл. 41. ЗЗП из 2005 године, чл. 5. ст. 1. тач. 30. ЗЗП из 2010. године и чл. 5. ст. 1. тач. 26. ЗЗП из 2014. године.

⁴⁰² У чл. 2. ст. 1. ЗЗП из 2005. године било је прописано да је потрошач у смислу тог закона свако физичко лице које купује производе или користи услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства.

⁴⁰³ Ти услови су се тицали куповине производа и услуга за сопствене потребе. Видети: чл. 2. ст. 2. ЗЗП из 2005. године.

Оваквом појмовном одређењу потрошача се, кад је у питању ТШ, може приговорити из више разлога. Прво, стицалац ТШ може бити како физичко, тако и правно лице. Сужавањем појма потрошача на физичка лица, правна лица, која нису специјализована за ТШ делатност и немају потребно искуство у тој области, остају без правне заштите коју уживају потрошачи, иако задовољавају услове да се подведу под појам тзв. слабије уговорне стране. Друго, стицалац ТШ се може правом користити сам, али може и овласти друго физичко или правно лице да користи поједине временске јединице, под условима који су одређени уговором склопљеним са трговцем.⁴⁰⁴ Зато би требало увести термин „други корисници ТШ-а“, под којим би се подразумевало свако лице у чију корист стицалац ТШ-а уступа своје право коришћења. У циљу обезбеђења заштите других корисника ТШ, решење би се могло тражити у увођењу специјализованог појма потрошача, као што је случај код уговора о организовању путовања, где постоје главни уговарач, други корисници и пријемник. Треће, с обзиром на решења из појединих директива, под појам потрошача требало би да се подведу и предузетници уколико уговор не закључују већински у пословне сврхе.⁴⁰⁵

2. Правне форме и поделе тајм-шеринга

Правна форма ТШ није стандардизована. У пракси су развијени различити појавни облици ТШ, које је могуће класификовати на различите начине. У зависности од полазног критеријума који се користи приликом класификације, а то може бити начин на који се одређује период коришћења, одређеност смештајне јединице и периода заузећа, правна природа права које се стиче уговором о ТШ, разликује се: 1) ТШ који је заснован на систему недеља и ТШ који је заснован на систему бодова; 2) фиксни, флексибилни и мешовити ТШ; 3) власнички и кориснички ТШ.⁴⁰⁶

⁴⁰⁴ О томе: Барбић, Ј. и др., *Временско кориштење туристичког објекта - Time-sharing*, Загреб, 1987, стр. 30.

⁴⁰⁵ У случају мешовитих уговора, када је уговор склопљен у сврху која је делимично у оквиру и делимично изван оквира трговачке, пословне или професионалне делатности коју особа обавља, а сврха трговачке, пословне или професионалне делатности је толико ограничена да у целокупном контексту уговора није преовлађујућа, ту би особу такође требало сматрати потрошачем. Овај став је исказан у Преамбули бр. 12. Директиве ЕУ 2014/17 од 4. 2. 2014. године (Сл. лист ЕУ, бр. 60/14) о уговорима о потрошачким кредитима који се односе на стамбене непокретности, у Преамбули бр. 17. Директиве ЕУ 2011/83 о правима потрошача, као и у Заједничком референтном оквиру за европско уговорно право (чл. I-1:105). О томе: Мешкић, З., *Директива 2011/83 о правима потрошача од 25. октобра 2011. године*, Нова правна ревија, бр. 1/12, стр. 45.

⁴⁰⁶ О томе: Micovic, A., *Evolution of Time-Sharing: From an Innovative Legal Concept to a Modern Tourism Product*, у: *Investment Policies, Industrial Development and Economic Growth*, Belgrade/Chicago, 2015, стр. 525-529.

1) У систему недеља, најчешћи временски интервал за који се смештајна јединица користи током године је недељу дана, али тај интервал може бити краћи (*split week*)⁴⁰⁷ или дужи (*fractional timeshare interest*), а стицалац ТШ уговором може бити овлашћен да своје право временски подељеног коришћења оствари у одређеном интервалу сваке године или сваке друге године (*biennial timeshare interest*).⁴⁰⁸ Период коришћења смештајне јединице се може разменити за други еквивалентни временски интервал у неком другом одмаралишту, путем организација за размену ТШ. Насупрот томе, у систему бодова право периодичног коришћења се не обрачунава у недељама. Наиме, корисник ТШ на основу бодова са којима располаже, а које је стекао на основу уговора, остварује максималну флексибилност, како у погледу могућности избора временског периода (и дужине тог периода) и места коришћења свог права, тако и у могућности коришћења различитих пратећих услуга (излети, екскурзије, крстарење, превоз).⁴⁰⁹ При томе, он може да изабере смештајну јединицу која припада мрежи одмаралишта трговца или ону која је изван мреже, а уз посредовање организација за размену.

⁴⁰⁷ Овај интервал је најчешће упола краћи од уобичајеног временског интервала од недељу дана (три или четири дана током године), па су и трошкови који за стицаоца ТШ проистекну по том основу упола мањи. Scavo, J. J., *Marketing Resort Timeshares: The rules of the game*, St. John's Law Review, бр. 1/99, стр. 220.

⁴⁰⁸ Код овог облика ТШ, титулар стиче право коришћења одређене смештајне јединице искључиво парним или непарним годинама. Сразмерно обиму права коришћења, титуларима који су стекли право коришћења сваке друге године, биће умањена права и обавезе које проистичу из таквог уговора (у погледу чланских права, висине годишње накнаде за одржавање итд). Dickerson, T. A., *Travel Law*, New York, 2014, стр. 4-157; Keahey, D., Cook, B., *нав. приручник*, стр. 29.

⁴⁰⁹ Colvin, M., *Timeshare: Intervals vs. Points*, UNLV Theses/Dissertations/Professional Papers/Capstones, Paper 453, бр. 4/2010, стр. 5.

2) Подела на фиксне,⁴¹⁰ флексибилне⁴¹¹ и мешовите ТШ форме врши се на основу тога да ли су или не смештајна јединица и период заузећа прецизно одређени. Уколико су период коришћења и смештајна јединица тачно одређени уговором, ради се о фиксним ТШ формама, јер титулар има право да користи исту смештајну јединицу у истом одмаралишту и у истом временском интервалу сваке године, а за одређени укупни број година.⁴¹² Са друге стране, ако ни период коришћења ни смештајна јединица уговором нису одређени, већ одредиви, ради се о флексибилним ТШ облицима.⁴¹³ У том случају, титулар ТШ би могао да користи одмор у било ком временском интервалу у оквиру оног дела сезоне (предсезона, сезона, топсезона, постсезона) током ког је стекао право коришћења на основу уговора.⁴¹⁴ О мешовитим ТШ облицима је реч када објекат и период имају фиксне или пливајуће карактеристике (стицалац има право коришћења одређеног апартмана, при чему није одређен период коришћења и обрнуто).⁴¹⁵ С тим у вези, може се уговорити пливајући, ротирајући или насумични период коришћења.⁴¹⁶ У првом случају титулар је овлашћен да свој временски интервал (нпр. недељу дана) користи током одређеног дела сезоне, при чему се резервација периода коришћења мора извршити у примереном року пре почетка коришћења. У другом случају период заузећа се ротира током календарске године међу титуларима, тако да свако има подједнак приступ смештајној јединици у различитим деловима сезоне. Примера ради, ако титулар има право коришћења шеснаесте недеље у години, следеће године ће имати право да

⁴¹⁰ Фиксни облици се подводе под традиционални концепт ТШ, према коме стицаоци имају право да користе одређену смештајну јединицу у одређеној недељи, а флексибилни под тзв. савремени концепт који се заснива на различитим нивоима чланства, систему бодова и размене права на основу бодова. О томе: Report of Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services, *Timeshare: The Price of Leisure*, Australia, 2005, пара. 5.35, 5.36, стр. 51. Доступно на: http://www.aph.gov.au/~media/wopapub/senate/committee/corporations_ctte/completed_inquiries/2004_07/timeshare/report/report_pdf.ashx (15.12.2015)

⁴¹¹ У Шпанији се најчешће користи флексибилни систем ТШ, кроз три појавна облика: а) бодовни (купац стиче бодове одређене вредности, а на основу тога право да користи одређени смештај у одређеном периоду; б) пливајући (ни период ни смештајна јединица нису унапред одређени, а одређују се на основу захтева који подноси титулар ТШ руководиоцу туристичког комплекса); в) чланство у клубу (на основу чланства и плаћања годишње котизације стиче се право да се, под повољнијим условима, користи објекат и пратеће услуге у одређеном периоду. О томе: http://www.juriscope.org/uploads/etudes/Espagne/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_Espagne_2007.pdf, стр. 7-8. (15.12.2015)

⁴¹² Colvin, M., *нав. чланак*, стр. 4.

⁴¹³ Пре 1995. године, фиксни ТШ облици су чинили 85 % свих продаја у вези са ТШ, али је проценат њихове продаје, увођењем флексибилних ТШ облика, пао на 28 %. Scavo, J. J., *нав. чланак*, стр. 220.

⁴¹⁴ Исто.

⁴¹⁵ Desurvire, D., *Le Timecharé ou la multipropriété échangée*, Paris, 1995, стр. 199.

⁴¹⁶ Keahey, D., Cook, B., *нав. приручник*, стр. 30.

смештајну јединицу користи у седамнаестој недељи и тако редом. Иако је на први поглед овај систем правичан, у пракси се показао прилично нефлексибилним и непрактичним, јер могу протећи године и деценије пре него што се добије могућност да се смештајна јединица користи у жељеном периоду (током лета или током зиме). Насумични период коришћења је замишљен као расподела периода коришћења кроз игру на срећу, тако што свако даје предлог жељених периода коришћења, а наградним извлачењем се утврђује одређени број срећних добитника. Недостатак овог система је што је крајње неизвесно да ли ће се и када добити право на коришћење смештајне јединице у жељеном термину, а проблеми могу настати и поклапањем жељених периода коришћења.⁴¹⁷

3) С обзиром на право које потрошач стиче, врши се подела на тзв. власнички ТШ, на основу кога потрошач стиче право власништва односно сувласништва на предмету уговора (туристички или резиденцијални објекат), и кориснички ТШ, на основу кога потрошач стиче право коришћења ствари која је предмет уговора.⁴¹⁸ За власнички облик ТШ карактеристично је да се право титулара на смештајној јединици уписује у регистар непокретности.⁴¹⁹ По правилу се везује за САД,⁴²⁰ Шпанију, Португалију, Италију. У САД постоји неколико варијанти овог облика ТШ, а најчешће су: *timespan ownership (estate)*, *interval ownership* и *fee simple*. Поводом корисничког ТШ разликује се неколико модалитета, у зависности од тога да ли се право коришћења смештајне јединице стиче на основу чланства у привредном друштву,⁴²¹ куповине временских акција (*club membership*), лиценце или пак на основу закупа.⁴²²

3. Правна природа тајм-шеринга и права које се уговором стиче

С обзиром да не постоји универзално прихваћен облик ТШ, у правној теорији не постоји ни сагласност по питању правне природе ТШ и права које се стиче на основу овог уговора. Услед тога, питање правне природе није регулисано ни директивама ЕУ 94/47 и 2008/122, већ је препуштено државама чланицама да то питање уреде. Стога је могуће да права из једног те истог

⁴¹⁷ Keahey, D., Cook, V., *нав приручник*, стр. 31.

⁴¹⁸ Буковац Пувача, М., *Заштита купаца у тајмшеринг уговорима према Смјерници 94/47/ЕУ*, Зборник ПФ Свеучилишта Ријека, бр. 1/03, стр. 314.

⁴¹⁹ Симоновић, Д., *Уговор о тајмшерингу (уговор о временском коришћењу туристичког објекта)*, Правна пракса, бр. 12/06, стр. 44.

⁴²⁰ За разлику од већине других држава САД-а, Северна Каролина је прописала да се свим формама ТШ стичу стварна права. Видети: Kessler, R. M., *The North Carolina Time Share Act*, 62 N.C.L. Rev. 1356, 1984, стр. 1356, 1366-1377.

⁴²¹ Словеначким Законом о заштити потрошача је у члану 59. став 3. предвиђено да право коришћења стамбених објеката може произаћи из чланства у друштву, удела у компанији или задрузи.

⁴²² О томе: Micovic, A., *Evolution of Time-Sharing...*, *стр.* 527-529.

уговора о ТШ буду различито правно квалификована у различитим државама, што чини правни положај потрошача врло неизвесним. Због потребе да се правно прецизира посао ТШ као и положај учесника у послу, потребно је учинити јасну дистинкцију између правне природе ТШ и правне природе права које се стиче из уговора о ТШ.

3.1. Правна природа тајм-шеринга. - Стара је максима у правној доктрини да се правна природа уговора не одређује према називу који су му дале странке или закон,⁴²³ већ по правима и обавезама који се њиме заснивају. Закључењем уговора о ТШ настају комплексни односи са елементима који карактеришу различите уговоре (уговор о закупу,⁴²⁴ продаји, лизингу, концесији, делу).⁴²⁵ Сложеност овог уговора у комбинацији са временском димензијом (као основном карактеристиком ТШ-а), додатно отежава одређивање његове правне природе.

Имајући у виду специфичности ТШ-а, због којих је очигледно да се не може свести ни на један именовани уговор привредног права, може се рећи да се ради

⁴²³ Изрази који се користе у Великој Британији: *time-sharing property*, *multiownership of holiday homes*, *interval ownership* могу заварати јер упућују на власништво, а оно се у Великој Британији не може стицати на ТШ темељу. Видети: Шарчевић, П., *Правно регулисање временског кориштења туристичког објекта у иноземној пракси са кратким освртом на колизionoправну проблематику*, Зборник: Временско кориштење туристичког објекта *Time-sharing*, Информатор, 1987, стр 72.

⁴²⁴ Највише сличности ТШ, и то ако се ради о његовом фиксном облику, има са уговором о закупу, с обзиром на то: да се у оба случаја конституише право кориштења које је у погледу трајања ограничено; да давалац преузима обавезу одржавања објекта за све време трајања временског кориштења; да после протекла времена трајања права корисник има обавезу да објекат врати даваоцу права. Ипак, они се никако не могу поистоветити и то из више разлога. Најпре, ТШ-у недостаје перманентност, односно временски континуитет у погледу кориштења објекта. Док се закуподавац обавезује да преда ствар закупцу, која се налази код њега за читаво време трајања уговора, стицалац ТШ-а има право да смештајну јединицу користи на начин и у време предвиђено уговором, али се смештајна јединица не налази код њега током укупно уговореног раздобља. Даље, у случају уговора о закупу, ако није друкчије уговорено, закупнина се плаћа полугодишње ако је ствар дата у закуп за једну или више година, а ако је дата за краће време, по истеку тог времена (чл. 583. ст. 2. ЗОО). За разлику од тога, накнада по основу ТШ-а се плаћа унапред, за целокупно време трајања уговора. На крају, стицалац ТШ често користи различите услуге у оквиру свог права на кориштење, као што су спортско-рекреативне услуге али и услуге транспорта, исхране, вешерница. Ако се при том имају на уму и нови модалитети ТШ-а засновани на систему бодова, на основу којих потрошач стиче право да сваке године мења дестинацију и период кориштења, као и трајање тог периода, јасно је да ТШ карактерише низ посебности по којима се битно разликује од уговора о закупу.

⁴²⁵ Ковачевић, Ч., Драгашевић, М., *Улагање страног капитала у туристичку привреду Југославије и продаја права временског кориштења туристичког објекта (time-sharing)*, Београд, 1987, стр. 68.

о посебном, *sui generis* уговору, који има елементе и других познатих уговора (на пример, уговора о делу, јер се уговор не закључује само како би се користио одређени простор, већ и низ пратећих услуга). Међутим, ти други елементи нису од значаја за одређење природе овог уговора. Ово зато што се природа уговора може одредити једино тако што ће се утврдити која је то основна обавеза (ради се о обавези која чини уговор смисленим, без које уговор не би био закључен) или карактеристична престација која произилази из уговора. Када се ради о ТШ онда постоји само једна основна обавеза (да се потрошачу омогући право временски подељеног коришћења ствари), док су друге пратећег, односно акцесорног карактера. Ова обавеза је правно дефинисана и разрађена сетом посебних правила, а све у циљу униформисања праксе поводом коришћења туристичких објеката и пружања неопходне заштите корисницима тих објеката.⁴²⁶

3.2. Правна природа права које проистиче из уговора о тајм-шерингу. -

Питање правне природе права које се стиче на основу ТШ врло је сложено, о чему сведочи и податак да правна природа временски подељеног коришћења није јасно дефинисана иако је феномен ТШ присутан од 1970. године.⁴²⁷ У правној доктрини по том питању не постоји сагласност ни унутар појединих правних система. Проблеми извиру управо из најкарактеристичнијег обележја ТШ, увођења нове димензије, тј. времена у правне односе, који по традиционалном схватању нису томе подложни, барем не у толикој мери. Временско ограничење права коришћења и његова временска испрекиданост су чиниоци који отежавају одређење правне природе права које се стиче ТШ. Због тога се у правним прописима најчешће и неодређује на директан начин правна природа права које се стиче ТШ. Изузетак у том погледу представља француско законодавство где се изричито одређује да се на основу ТШ стиче право коришћења (ствари у простору и времену) које има природу права потраживања.⁴²⁸

На основу упоредноправних решења из појединих законодавстава и доктринарних ставова може се уочити да су се поводом правне природе права ТШ формирала два супротстављена гледишта: према једном, ради се о праву које има стварно-правну природу, а према другом, ради се о праву облигационо-правне природе.

Између права потраживања и права стварно-правне природе постоје крупне разлике, које их раздвајају, али и сличности, које их приближавају. Стварна права имају за предмет одређену конкретну, индивидуализовану ствар, а право потраживања одређену дужникову радњу. Зато се каже да је стварно право –

⁴²⁶ Fréchette, P., *La qualification des contrats: aspects pratiques*, Les Cahiers de Droit, бр. 2/2010, стр. 377.

⁴²⁷ http://www.juriscope.org/uploads/etudes/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_2007_Synthese.pdf, стр. 3.

⁴²⁸ Pieraccini, S., *La Propriete temporaire, Essai d'analyse des droits de jouissance a temps partage*, Toulon, 2008, стр. 48.

право на ствари (*ius in rem*), а право потраживања – право према лицу (*ius in personam*). Право потраживања повезује две особе (поверилац и дужник су везани облигацијом која ствара *vinculum juris*), а стварно право особу и ствар. Поводом стварног права постоји власник, а поводом права потраживања поверилац. Стварна права, за разлику од права потраживања, делују према сваком, због чега се називају апсолутним правима. Број стварних права је законом ограничен, стичу се и губе предајом ствари, односно уписом у земљишне књиге. Право потраживања стиче се на основу уговора. Поред разлика,⁴²⁹ постоје и сличности које се манифестују кроз релативизацију стварних права и апсолутизацију права потраживања уписом у земљишне књиге. На основу анализе разлика и сличности, уочљиво је да је једном делу доктрине било довољно да због могућности да право коришћења, на основу уписа у земљишне књиге, произведе апсолутно дејство, да му дају стварно-правну природу. Међутим, с обзиром на природу посла, а јасно је да се ради о услужном послу, титулар ТШ стиче лично право, које се састоји из основног права, права коришћења ствари, и пратећих и са њим повезаних права, а то су право размене и препродаје права коришћења ствари.⁴³⁰ Какав год да се модалитет или назив користи, који би можда и упућивали на закључак да се на основу ТШ стиче право стварно-правне природе, чињеница је да је временски подељено коришћење смештајног објекта одвојено од права својине, те да се искључиво ради о стицању права на коришћење имовине других титулара на одређено време у годишње одређеним временским интервалима.⁴³¹ Осим тога, јасно је да право коришћења не може да има стварно-правни карактер када се ради о флексибилним формама ТШ, код којих смештајна јединица и период коришћења нису одређени, односно о било ком модалитету ТШ код кога се право коришћења не остварује у вези са неком непокретношћу. Дакле, у највећем броју случајева не постоје услови да право коришћења поприми стварно-правни карактер. А, када се ради о фиксној форми ТШ и праву које се тиче непокретности, у ком случају, према решењима која су усвојена у појединим законодавствима, право коришћења може да се апсолутизује уписом у земљишне књиге, то не значи да оно мења своју природу. У сваком случају, због одређених погодности које остварује титулар ТШ када се право потраживања по свом дејству изједначава са стварним правом (тада стицалац ТШ ужива већи степен заштите, како према другој уговорној страни, тако и према свим трећим лицима), било би корисно да се законским правилима предвиди могућност, када су задовољене одређене претпоставке, да се право коришћења заодене у стварно-правну кошулицу, односно да се апсолутизује. Учесницима ТШ посла треба оставити право да бирају како ће конституисати и штити право, с обзиром да

⁴²⁹ Радишић, Ј., *нав. дело*, стр. 48 – 52; Pieraccini, S., *нав. дело*, стр. 33 – 43.

⁴³⁰ О томе: Мићовић, А., *Правна природа тајм-шеринга и права која се њиме стичу*, Правни живот, бр. 11/2015, стр. 132.

⁴³¹ О томе: Јовановић-Zatila, M., *Право потрошача*, Ниш, 2013, стр. 149.

абсолютизација права повлачи и одређене негативне стране, као што су увећање трошкова стицања права или успореније одвијање правног промета.

4. Слични и повезани уговори са тајм-шерингом

За разлику од деведесетих година прошлог века које, када се ради о ТШ, карактерише његово ширење (у територијалном смислу) и раст (у економском смислу), почетком двехиљадитих ТШ је почео да прати лош глас. Разлог томе је што су учесници на ТШ тржишту почели да користе и развијају облике недозвољене и нелојалне трговачке праксе, због чега су потенцијални корисници ТШ постали неповерљиви. Како би избегли примену Директиве ЕУ 94/47 трговци ТШ су своје активности усмеравали на обављање послова који нису били обухваћени Директивом, као што су послови препродаје ТШ или продаје права која проистичу из чланства у мрежи клубова за одмор.

Успостављена пракса и послови представљали су претњу за интересе потрошача, пре свега у финансијском смислу,⁴³² нарочито ако се има у виду да је била регулисана куповина, али не и препродаја права коришћења или неких других сличних производа. Како би се потрошачи заштитили од нове праксе, односно послова, донета је Директива ЕУ 2008/122. Том Директивом се европски законодавац одлучио да озакони, а не да забрани нову праксу⁴³³ (у том смислу чињени су предлози),⁴³⁴ да је подведе под општа правила о ТШ, и тиме пружи бољу заштиту потрошачима ширењем поља примене и на: уговоре закључене на рок од најмање годину дана, који имају за предмет не само непокретности већ и покретне ствари, поводом којих се накнада може плаћати и сукцесивно; на уговоре о трајним олакшицама за одмор, уговоре о препродаји и размени.

Уобичајено је да се под уговор о трајним олакшицама за одмор подводе нови слични производи за одмор, док се за уговоре о препродаји и размени, као и неке друге, који се на аутономној основи развијају у пракси, користи термин повезани уговори (чл. 119. ЗЗП). Због тога што дејство тзв. повезаних уговора

⁴³² На тржишту су се појављивали бројни субјекти који су предлагали титуларима ТШ да их овласте за препродају ТШ, уз захтев да авансирају одређени износ на име накнаде и трошкова. Након наплате аванса, та лица, која често нису поседовала ништа више од поштанског сандучета и мобилног телефона, нестајала су, а посао препродаје никад није био обављен. Или, нуди се закључење уговора, тзв. пакет (услуга) за одмор, на период краћи од три године (према Директиви ЕУ 94/47 ТШ се закључивао на три и више година), чиме се избегавала примена важећих правила и слабио положај потрошача. О томе: *Timeshare et formules « Pack vacances »: attentionaux abus*, http://ec.europa.eu/france/pdf/broch-timeshare-pack-vacances_fr.pdf. (15.12.2015)

⁴³³ Као разлог је наведено да се тиме попуњавају постојеће празнине које: значајно нарушавају тржишну утакмицу, потрошачима узрокују проблеме, спречавају неометано функционисање унутрашњег тржишта (Преамбула бр. 2. Директиве ЕУ 2008/122).

⁴³⁴ О томе: *La directive européenne du 26 octobre 1994, et la nouvelle directive de 2008*, <http://www.tempspartage.org/directive.php> (15.12.2015)

зависи од дејства основног, ТШ уговора, било би боље да се говори о споредним или акцесорним уговорима. Осим тога, такав термин се користи и у Директиви ЕУ 2008/122, а њиме се означава уговор којим потрошач прибавља услуге везане за ТШ или уговор о дугорочном производу за одмор, а које пружа трговац или треће лице по основу ангажмана између поменутог трећег лица и трговца (чл. 2. ст. 1. тач. г).

4.1. Слични уговори. - У ову врсту уговора спада уговор о трајним олакшицама за одмор, као и његови модалитети који су на аутономној основи развијени од стране носилаца туристичких послова.⁴³⁵

Уговор о трајним олакшицама за одмор. - Уговор о трајним олакшицама за одмор је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз друге туристичке услуге (на пример, путовање), а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног⁴³⁶ продужења.⁴³⁷

Под дати појам не могу да се подведу уобичајени програми намењени оданим клијентима којима се даје попуст (награда због верности у погледу коришћења хотелских услуга) на будуће боравке у хотелима хотелског ланца. Ово зато што се чланство у програму не стиче теретно и што цена коју плаћа потрошач није преваходно намењена добијању попушта или других погодности у вези са смештајем.⁴³⁸

Уместо термина уговор о трајним олакшицама за одмор, који се користи у ЗЗП, у Директиви ЕУ 2008/122 се употребљава термин, који прецизно описује суштину посла, а то је уговор о дугорочним производима за одмор. На основу термина који се користи у Директиви ЕУ може се закључити да се ради о генеричком појму, којим су обухваћени различити производи за одмор. Ради се о прикривеним или маскираним облицима ТШ, производима који су настајали у пракси пре свега са циљем да се избегне примена правила о ТШ, а која су била садржана у Директиви ЕУ 94/47 (на пример, тако што су закључивани на период краћи од три године). Зато се у Директиви 2008/122 наводи да уговори морају да буду јасно уређени на начин који онемогућава заобилажење њених одредаба.⁴³⁹ Осим тога, израз дугорочни производи јасно указује да се ради о производима

⁴³⁵ У пракси, уговор о трајним олакшицама за одмор се реализује путем: А) клубова за одмор и Б) бодова за одмор, када, за разлику од ТШ, титулар купује виртуелно право које није везано за одређену ствар. Видети: Neuprez, A., *Le Timesharing: avantages et inconvénients de cette formule de vacances*, chicanou.perso.sfr.fr/NEPREZ_Timesharing.pdf, стр. 9. (15.12.2015)

⁴³⁶ За разлику од нашег права, у Директива ЕУ 2008/122 се не помиње могућност прећутног продужења важења уговора. Чини се да би и у овом случају могла да се примени аргументација која је већ наведена у вези са појмовним одређењем ТШ.

⁴³⁷ Чл. 5. ст. 1. тач. 27. ЗЗП.

⁴³⁸ Тач. 7. Преамбуле Директиве ЕУ 2008/122.

⁴³⁹ Тач. 5. Преамбуле Директиве ЕУ 2008/122.

који се користе у дужем року, чија се дужина одређује уговором, с тим што коришћење мора да траје дуже од годину дана.

Оно што овај уговор чини сличним ТШ је пре свега чињеница да се и један и други закључују на рок дужи од годину дана, да на основу њих потрошачи обезбеђују право на смештај, да се ради о теретним уговорима. Но, између ТШ и трајних олакшица за одмор могу се уочити битне разлике у погледу права које потрошач стиче уговором и начина на који се плаћа уговорена накнада.

Наиме, док потрошач код ТШ стиче право коришћења једног или више смештаја за ноћење у количини већој од једног периода заузећа, код трајних олакшица за одмор, потрошач стиче право да добије попуст или друге привилегије и олакшице у вези са смештајем или другим услугама. У првом случају акценат је на праву коришћења одређене или одредиве смештајне јединице, док је у другом случају акценат на попустима или привилегијама у вези са смештајем.

Кључна разлика између ова два уговора је у начину на који се плаћа накнада. Код ТШ накнада се плаћа одједном, док се код уговора о трајним олакшицама за одмор плаћање накнаде врши у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.⁴⁴⁰ У случају трајних олакшица за одмор може се узети у обзир могућност да се цена која треба да се плати у оквиру оброчног плана отплате прилагоди после прве године отплате у циљу одржања реалне вредности рате, на пример, да се узме у обзир инфлација.⁴⁴¹ При томе је законом забрањено свако плаћање које је супротно оном које је прописао законодавац.⁴⁴² Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.⁴⁴³ Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.⁴⁴⁴ Од приспећа за плаћање друге рате, потрошач има непосредно, на основу закона, право да одустане од уговора, без санкција, достављањем изјаве о одустанку трговцу у року од 14 календарских дана од пријема захтева за плаћање рате.⁴⁴⁵

4.2. Повезани уговори. - Сви повезани уговори,⁴⁴⁶ према намени коју имају, могу да се поделе на оне који се закључују у функцији стицања права коришћења и оне који се закључују у функцији располагања са стеченим правом коришћења.

⁴⁴⁰ Чл. 118. ст. 1. ЗЗП.

⁴⁴¹ Тач. 15. Преамбуле Директиве ЕУ 2008/122.

⁴⁴² Чл. 118. ст. 2. ЗЗП.

⁴⁴³ Чл. 118. ст. 3. ЗЗП.

⁴⁴⁴ Чл. 118. ст. 4. ЗЗП.

⁴⁴⁵ За разлику од овог правила које је садржано у чл. 10. ст. 2. Директиве ЕУ 2008/122, у нашем ЗЗП (чл. 118. ст. 5) се садржински погрешно одређује да се то право може остварити после прве оброчне исплате (ово зато што се право на одустанак везује за пријем захтева за плаћање рате, и то не прве него друге), без камате (уместо без било каквих санкција).

⁴⁴⁶ Повезани уговор је уговор о продаји робе или пружању услуга који је закључен између потрошача и трговца или између потрошача и трећег лица на основу споразума између

У функцији стицања права коришћења може се закључити уговор о кредиту. У нашем праву питања која се постављају поводом потрошачког кредита су уређена Законом о заштити корисника финансијских услуга,⁴⁴⁷ а када се ради о ЕУ Директивом 2008/48 о уговорима о потрошачким кредитима, а потом Директиве 2014/17⁴⁴⁸ о уговорима о потрошачким кредитима који се односе на стамбене непокретности. За потребе овог рада од значаја су питања која се тичу престанка уговора о кредиту који је одобрен поводом ТШ, а регулисана су у чл. 119. ЗЗП. С тим у вези, ако је ради потпуне или делимичне исплате цене из уговора о ТШ потрошачу одобрен кредит од стране трговца или треће особе, на основу споразума те особе и трговца, одустанком од ТШ престаје да важи и кредитни споразум. У случају раскида уговора о кредиту потрошач није дужан да плати даваоцу кредита никакву накнаду, трошкове, камату или казну, нити је дужан да му надокнади штету. Повезани уговор се раскида у тренутку кад трговац прими обавештење о одустанку од уговора. Ако је повезани уговор склопљен с трећом особом, на основу његовог споразума с трговцем, потрошач није дужан да обавести ту особу о раскиду уговора, већ је то дужан да учини трговац. Трговац или трећа особа, с којом је потрошач склопио повезани уговор, дужна је да потрошачу врати све што је на основу повезаног уговора примила од њега.

У функцији располагања стеченим правом коришћења, потрошач може да закључи уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Уговор о помоћи приликом препродаје. - Уговор о помоћи приликом препродаје је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу пружи помоћ приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду.⁴⁴⁹ Одредбама ЗЗП прописана је обавеза трговца да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје права коришћења односно трајних олакшица за одмор (чл. 120. ст. 1), при чему се истовремено прописује санкција трговцу који не испуни своју обавезу. Та санкција се огледа у праву потрошача да захтева од трговца да откупи право коришћења или трајне олакшице за одмор (чл. 120. ст. 2). Иначе, закључењем овог уговора трговац преузима облигацију средства, а не циља (резултата). Он не одговара ако и поред тога што је уложио одговарајућу пажњу, није дошло до препродаје.

трговца и трећег лица, а који је у вези са другим уговором између трговца и потрошача (чл. 5. ст. 1. тач. 16. ЗЗП из 2010. године). За разлику од овог одређења, које је дато на ваљан начин, у важећем ЗЗП се несхватљиво повезани уговори везују само за одређене модалитете закључења уговора, па се наводи да је то уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца или трећег лица са којим трговац има споразум (чл. 5. ст. 1. тач. 17. ЗЗП).

⁴⁴⁷ Сл. гласник РС, бр. 36/11.

⁴⁴⁸ Сл. лист ЕУ, бр. 60/14.

⁴⁴⁹ Чл. 5. ст. 1. тач. 28. ЗЗП.

Терминолошки посматрано назив овог уговора, који је усвојен у нашем ЗЗП, другачији је од онога који је садржан у Директиви ЕУ 2008/122 а гласи „уговор о препродаји“. Разлог за ово одступање могао би се вероватно наћи у настојању нашег законодавца да нагласи да овај уговор нема природу уговора о продаји, већ да се ради о уговору којим се дају овлашћења трговцу како би могла да се реализује препродаја. Ради остварења тог циља трговац је дужан, уз накнаду, да помогне потрошачу. Препродаја може да се врши преко система који организује трговац или неко треће лице, о чему информација мора да буде садржана у стандардизованом информативном обрасцу.

Иако се у ЗЗП о томе не говори, овај уговор има одређене специфичности које се тичу предмета уговора и уговорних страна, начина стицања, правне природе по којима се и разликује у односу на уговоре који се односе на куповину односно продају ТШ односно трајних олакшица за одмор.

Предмет препродаје може бити само уговор чије трајање није истекло, у вези са којим потрошач свој преостали период временски подељеног коришћења, са свим правима и обавезама, уступа неком трећем лицу или трговцу. Предмет препродаје могу бити искључиво смештајне јединице које су у употреби, а предмет продаје могу бити како нове тако и коришћене смештајне јединице. Наиме, предмет највећег броја ТШ трансакција су производи који се не продају по први пут, већ су ти производи у неколико наврата били предмет продаје (два, три или више пута). Примера ради, када до престанка уговора дође протеклом рока за који је уговор закључен, трговац изнова има могућност да временски подељено право коришћења прода неком другом лицу. Међутим, то не значи да се ради о препродаји, јер је трајање уговора истекло, па такве трансакције треба подвести под правила којима се регулише продаја ТШ и дугорочних производа за одмор од стране трговца потрошачу (Т2С). Стога се код препродаје трговац може појавити у улози посредника (који треба да доведе у везу заинтересоване стране) и евентуално купца права, али не и у улози продавца.

Путем препродаје ТШ стиче се право коришћења смештајне јединице на индиректан начин, за разлику од продаје ТШ где се право коришћења стиче на директан начин. У првом случају врши се препродаја коришћених смештајних јединица, а право коришћења се откупљује од другог лица које нема статус промотера ТШ,⁴⁵⁰ док се у другом случају стиче право коришћења потпуно нове смештајне јединице (у оквиру новоизграђеног објекта или објекта у изградњи) или коришћене смештајне јединице директно од промотера ТШ. Дакле, препродајом се на новог титулара ТШ преноси онај обим права и обавеза из

⁴⁵⁰ Ипак, с обзиром да се у пракси препродаја не остварује лако, нису ретке ситуације да се право коришћења стиче управо од трговца. Наиме, титулари, када не успевају у намери да препродају ТШ, опредељују се за солуцију да трговцу препусте ТШ без накнаде и тако изгубе уложени новац, али се барем ослободе плаћања годишњих накнада. О томе: *La revente d' un timeshare*, http://www.eccbelgie.be/images/downloads/timesharing_resell_fr%281%29.pdf (15.12.2015)

уговора које има постојећи титулар. Право коришћења стицаоца (новог титулара ТШ) изводи се из права његовог претходника, а до преноса права долази на основу уговора о помоћи приликом препродаје.

Уговор о помоћи приликом препродаје има елементе уговора о посредовању. Потрошач с једне стране има положај налогодавца, јер издаје налог трговцу о куповини или продаји права коришћења, а трговац се налази у улози посредника који треба да доведе у везу заинтересоване стране.⁴⁵¹ Сличност са уговором о посредовању се састоји и у томе што се накнада за извршену услугу плаћа под условом да уговор буде закључен, односно да до препродаје заиста и дође.

Препродаја права коришћења врши се уступањем уговора. Према општим облигационим правилима свака страна у двостраном уговору може, ако на то пристане друга страна, уступити уговор трећем лицу, које тиме постаје носилац свих њених права и обавеза из тог уговора (чл. 145. ст. 1. ЗОО). Дакле, уступањем уговора мења се носилац права коришћења, односно носилац права и обавеза из уговора о ТШ. Што се тиче пристанка на уступање, може се сматрати да је трговац свој пристанак дао унапред, пре закључења споразума о уступању. Али за разлику од општих правила о уступању, уговорни однос између уступеоца и друге стране не прелази на пријемника у часу кад је трговац, као друга страна, обавештен о уступању,⁴⁵² већ по окончању процеса преноса права коришћења на новог титулара. Тај процес ће зависити од врсте ТШ (власнички, кориснички) као и од законских претпоставки које важе у земљи у којој се препродаја обавља. У сваком случају, промена титулара ТШ мора се назначити у одговарајућим документима који се воде код трговца али и у земљишним књигама, кад је у питању пренос власничког облика ТШ. За услуге уписа права коришћења новог титулара плаћа се одговарајућа накнада.

Поводом препродаје потребно је да буду задовољена одређена законска правила која се односе на предуговорно информисање, о чему ће бити речи, и забрану авансног плаћања. Забрана авансних плаћања је прописана како одредбама Директиве ЕУ 2008/122, тако и одредбама ЗЗП, али на различит начин. У Директиви се узимају у обзир два момента према којима се одређује забрана авансног плаћања за ТШ, сличне и повезане уговоре. Када се ради о ТШ, трајним олакшицама за одмор и размени, изричито се забрањује свака авансна

⁴⁵¹ Законом се не објашњава шта се подразумева под пружањем помоћи приликом препродаје права коришћења. Посредно би се могло закључити да трговац има обавезе посредника које су предвиђене одредбама ЗОО. Наиме, према чл. 813. ЗОО, уговором о посредовању, обавезује се посредник да настоји наћи и довести у везу са налогодавцем лице које би с њим преговарало о закључењу одређеног уговора, а налогодавац се обавезује да му исплати одређену накнаду, ако тај уговор буде закључен. Међутим, ако трговац не учествује у проналажењу лица ради закључења уговора, већ се пружање помоћи ограничава на давање информација о намераваној препродаји, у таквом случају не би могло да се говори о посредничком односу.

⁴⁵² Видети: чл. 145. ст. 2. ЗОО.

исплата од стране потрошача трговцу или трећем лицу док не истекне рок за вршење права на одустанак (чл. 9. ст. 1). Када се ради о препродаји, изричито се забрањује свака авансна исплата све док се не изврши стварна продаја или се уговор о препродаји не раскине на други начин (чл. 9. ст. 2).⁴⁵³ Забрана се односи на било какву авансну исплату (укључујући исплату, давање гаранција, блокаду новца на рачунима, изричито признање дуга) не само према трговцу, већ и према трећим лицима.⁴⁵⁴

Међутим, наш законодавац у чл. 117. забрану авансног плаћања суштински другачије регулише. Најпре се у ст. 1. овог члана предвиђа забрана плаћања унапред код уговора о ТШ, трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене ТШ, пре истека рока за одустанак од уговора. Потом се у ст. 2. истог члана прописује забрана авансног плаћања трговцу, која се односи искључиво на уговор о помоћи приликом препродаје, пре закључења уговора о ТШ или уговор о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје. Дакле, може се уочити да је наш законодавац прописао три различита момента пре чијег истека односно наступања се не може извршити било каква исплата: пре истека рока за одустанак од уговора, пре закључења главног уговора и пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

На основу извршене анализе може се рећи да су решења из Директиве ЕУ 2008/122 боља у односу на она која су садржана у ЗЗП. Забрана плаћања унапред пре истека рока за одустанак од уговора је оправдана када се ради о главним уговорима (ТШ и трајним олакшицама за одмор), јер тек са протеком тог рока уговор почиње да производи правно дејство у односу на потрошача. Исто важи и за уговор о омогућавању размене, с обзиром да се тек протеком рока за одустанак од уговора потрошач може укључити у систем размене права коришћења. Међутим, код уговора о помоћи приликом препродаје ситуација је другачија. Пре свега, овај уговор је подведен под заједничка правила о ТШ како би се спречила преварна пракса авансног наплаћивања накнаде и трошкова, која је била широко распрострањена до доношења Директиве ЕУ 2008/122. Осим тога, као и код сваког другог посредничког или заступничког односа, трговац може да оствари право на накнаду само ако је уговор закључен, односно извршен.

Због наведеног одредбе нашег ЗЗП требало би ускладити са одредбама Директиве ЕУ 2008/122 тако да забрана авансних плаћања, у случају препродаје, не важи само до момента закључења главног уговора или одустанка од уговора него све до момента реализације (раскида) уговора о препродаји. Уговор о помоћи приликом препродаје се може закључити у моменту закључења главног

⁴⁵³ Државе чланице имају слободу да уреде могућност и модалитете коначне исплате посредницима у случају раскида уговора о препродаји (Преамбула 14. Директиве ЕУ 2008/122).

⁴⁵⁴ Чл. 9. ст. 2. и Анекс III, Део 2. Директиве ЕУ 2008/122.

уговора или касније, али обавеза плаћања постоји у зависности од оствареног циља. Дакле, закључен уговор о ТШ је *conditio sine qua non* за закључење уговора о помоћи приликом препродаје (као повезаном уговору), а истек рока за одустанак од уговора је *conditio sine qua non* да би потрошач уопште могао да захтева од трговца испуњење услуге препродаје ТШ.⁴⁵⁵ С тим у вези, извршење престације од стране трговца је *conditio sine qua non* за захтевање било какве исплате по основу уговора. Међутим, према формулацији нашег законодавца, могло би се погрешно протумачити да је могуће извршити исплату и по закључењу уговора о ТШ, односно по истеку рока за одустанак од уговора о препродаји, а пре него што је заиста и дошло до препродаје. Такође, уместо формулације да је забрањено плаћање унапред пре него што трговац испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје, требало би усвојити формулацију која је садржана у Директиви ЕУ 2008/122, а према којој је забрањено авансно плаћање пре него што се препродаја стварно изврши или се уговор о препродаји не раскине на други начин.

Препродаја ТШ у пракси је веома тешко остварива, а понекад и немогућа. Није редак случај да се ТШ препродаје по симболичним ценама или без накнаде само да би се ослободили издвајања по основу различитих услуга које су у вези са ТШ. Тешкоће које се јављају приликом препродаје су последица неравномерне понуде и тражње, јер понуда ТШ далеко премашује његову тражњу на тржишту препродаје. Разлози за овакав дисбаланс су разнолики. С једне стране, стицаоци ТШ се одлучују да препродају своје право коришћења најчешће из економских разлога (нпр. услед повећања трошкова годишњег одржавања и других трошкова),⁴⁵⁶ а са друге стране не постоји довољан број заинтересованих лица за стицање ТШ, између осталог, услед недовољне обавештености потрошача о могућностима и начинима стицања ТШ. Узрок недовољне потражње за правом коришћења на тржишту препродаје треба тражити и у чињеници да трговци немају интерес да промовишу препродају ТШ-а, јер би се на тај начин у значајној мери умањио њихов профит.⁴⁵⁷

Постоји неколико начина који се користе у пракси ради оглашавања препродаје ТШ: објављивањем огласа на неком од специјализованих ТШ сајтова,⁴⁵⁸ на огласној табли одмаралишта или у новинама; путем интерног

⁴⁵⁵ Видети: Мићовић, А., *Тајм-шеринг и са њим слични и повезани уговори*, док. теза, Крагујевац, 2015, стр. 68.

⁴⁵⁶ Поред тога, разлози за препродају ТШ могу бити и промене навика и животног стила, али и развод корисника ТШ, с обзиром да су то најчешће брачни парови.

⁴⁵⁷ http://tug2.net/timeshare_advice/cold_hard_facts_about_selling_your_timeshare.shtml

⁴⁵⁸ Специјализовани сајтови на којима се ТШ може оглашавати за препродају, размену и рентирање права коришћења, између осталог, су: <http://tug2.com/timesharemarketplace/>, <http://www.tstoday.com/>, <https://www.bidshares.com/>, <http://www.redweek.com/>, <http://www.myresortnetwork.com/>, <http://www.transactionrealty.com/>. У последње време Ебау постаје све популарнији сајт на коме се у свега неколико корака може огласити ТШ. Видети:

програма препродаје одмаралишта; ангажовањем лиценцираних посредника, (брокера) уз плаћање одређене накнаде; путем брокерских аукција (нпр. брокерска кућа *TRI-West* из Лос Анђелеса периодично организује аукције ТШ интервала, које се најчешће одржавају у септембру сваке године).⁴⁵⁹

Потрошач може да огласи ТШ за препродају сам, а може користити и услуге које му у ту сврху нуди трговац. Уколико постоји могућност учешћа у програму (систему) препродаје права коришћења, трговац је дужан да о томе обавести потрошача, као и да му предочи трошкове у вези са препродајом преко наведеног система.

Један од најбитнијих фактора, који утиче на успешност процеса препродаје, је висина накнаде која се тражи поводом препродаје права коришћења.⁴⁶⁰ У жељи да поврате сразмерни део уложеног новца, оглашивачи ТШ често своје право коришћења покушавају да препродају по знатно вишим накнадама од тржишних. Такви покушаји, који су често последица недовољне информисаности потрошача о цени права коришћења приликом препродаје, углавном остају без резултата. Пракса показује да је укупна накнада, која се плаћа приликом куповине ТШ, већа за отприлике четрдесет до шездесет процената у односу на накнаду која се плаћа за право коришћења приликом препродаје.⁴⁶¹

Поводом препродаје, у уговор о ТШ се често уносе клаузуле о праву првог одбијања, на основу које трговац резервише за себе могућност да откупи право коришћења. Наиме, у случају да постоји заинтересовано лице које би откупило право коришћења по одређеној цени за коју трговац сматра да није адекватна, он може да искористи тзв. право првог одбијања и лично откупи право коришћења под условом да је то право трговца изричито уговорено. Ово право у пракси користе трговци најчешће да би спречили да се ТШ интервали продају по ниским ценама и уједно осигурали знатно вишу цену тог интервала приликом поновне продаје.⁴⁶²

Уговор о омогућавању размене ТШ. - Према одредби чл. 5. ст. 1. тач. 29. ЗЗП, под уговором о омогућавању размене ТШ подразумева се уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене ТШ, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о ТШ, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду. На основу овако одређеног појма, могло би се извући неколико закључака. Прво, предмет размене није предаја и пренос својине на некој ствари, већ пренос права коришћења. Друго, основна обавеза трговца је да потрошача укључи у систем размене, а потрошач је

<http://pages.ebay.com/realestate/timesharesellerguide.html>,
http://www.ebay.com/sch/i.html?_nkw=timeshare.

[http://www.ebay.com/sch/i.html?](http://www.ebay.com/sch/i.html?_nkw=timeshare)

⁴⁵⁹ http://tug2.net/timeshare_advice/cold_hard_facts_about_selling_your_timeshare.shtml

⁴⁶⁰ Holden, K., *Simplifying Timeshare*, 2nd Ed., Bloomington, Indiana, 2014, стр. 143-144.

⁴⁶¹ Lehr, V., *Timeshare Tips&Tricks*, North Charleston, South Carolina, 2011, стр. 149.

⁴⁶² http://tug2.net/timeshare_advice/what_does_ROFR_mean_for_timeshares.html (15.12.2015)

дужан да за то плати накнаду. На овај начин до размене права коришћења може да дође тако што ће потрошач бити укључен у интерни систем размене трговца или у систем размене који се одвија путем организација за размену. До размене може да дође и без ангажовања трговца, а на основу директне размене која се одвија између носилаца права коришћења. Треће, обавеза трговца се исцрпљује укључивањем потрошача у систем размене, што значи да се ради о облигацији средства, а не циља. Четврто, право размене је факултативног карактера, јер потрошач може, ако то жели, да другом потрошачу уступи права из уговора о ТШ. Пето, уступање права се врши на одређено време. Шесто, размена се одвија у оквиру система који је отворен за све који су спремни да уступе своје право у замену за уживање неког другог права. Седмо, размена права је могућа само под условом да је претходно закључен главни уговор, ТШ или уговор о трајним олакшицама за одмор, и да титулар ТШ не искористи право на одустанак од уговора у року од 14 дана од дана његовог закључења.⁴⁶³ Уколико су задовољени претходни услови потрошач, који је укључен у систем размене, може да оствари своје право ако је депоновао право коришћења код организације за размену (чиме се привремено одриче права коришћења из уговора закљученог са трговцем у корист трећих лица), а потом изабрао еквивалентно право коришћења (депоновано од других титулара ТШ) које је у понуди организације за размену. У том случају не долази до директног контакта између заинтересованих лица, већ се моментом депоновања права коришћења титулари ТШ привремено одричу права коришћења из уговора закљученог са трговцем у корист трећих лица, а заузврат имају право да из „корпе“ депонованих права изаберу еквивалентно право коришћења.

За разлику од дефиниције садржане у нашем праву, у Директиви ЕУ 2008/122, овај уговор се различито термилошки и појмовно одређује. Наиме, у Директиви се уместо о уговору о омогућавању размене, говори о уговору о размени. Уместо о узајамном уступању права, како је то одређено у нашем ЗЗП, што упућује на закључак да се ради о класичној размени, која се одвија између два одређена лица која размењују своја права, у Директиви се говори о приступу систему и допуштању другима (дакле, размена се не врши између унапред одређених лица) да временски ограничено уживају његово право.

Модалитети размене права коришћења. - Једна од највећих погодности ТШ је могућност размене права коришћења,⁴⁶⁴ које може да буде изражено у ТШ интервалу (недељи) или кроз бодове за одмор. Посредством размене потрошач има могућност коришћења различитих туристичких објеката у различитом временском периоду и на различитим локацијама широм света. Постоји

⁴⁶³ Уколико је уговор о размени закључен у моменту закључења главног уговора, одустанак од главног уговора има за последицу и престанак уговора о размени и свих других повезаних уговора.

⁴⁶⁴ Ruscello, F., *Los Contratos de Intercambio – En Italia Y España*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, бр. 10/2014, стр. 114-116.

неколико различитих модалитета размене права коришћења и то: А) директна размена која се одвија између титулара ТШ, Б) интерни програм размене на основу чланства у одређеном одмаралишту, В) размена која се одвија посредством организација за размену.⁴⁶⁵

А) До директне размене долази када се два титулара ТШ сагласе да међусобно размене права коришћења и о томе обавесте органе управе свог одмаралишта. Примера ради, ако једно лице има право коришћења смештајне јединице у неком ски центру током зимског периода, а друго лице има право коришћења у приморском месту током летњег периода, они се могу договорити да та права размене. Међутим, у пракси је јако тешко пронаћи заинтересована лица и ступити у контакт са њима, а то се најчешће чини путем огласа на интернет сајтовима или контактирањем жељеног одмаралишта како би се прикупиле информације о евентуалним лицима која су заинтересована за размену. Да би се створиле претпоставке за остваривање директне размене, неопходно је дугорочно планирање одмора, доста уложеног времена и труда, али ни тада није сигурно да ће доћи до жељеног резултата. Тај проблем би се у перспективи могао решити остављањем простора свим трећим лицима да изразе своје интересовање за размену на интернет страници конкретного одмаралишта. На тај начин би се могла директно повезати сва заинтересована лица.

Б) Интерни програм размене ТШ је могуће успоставити када давалац ТШ има велики број одмаралишта у свом саставу, која се налазе на различитим локацијама. Циљ овог програма је да се титуларима ТШ пружи могућност да користе смештајне јединице на различитим локацијама у оквиру комплекса одмаралишта. Ово право се може остваривати уз одговарајућу накнаду или без ње, у зависности од правила која важе у конкретном одмаралишту.

Код одређених облика ТШ могуће је да се сви ТШ интервали ставе у заједнички фонд, из кога свако може изабрати жељени интервал у складу са успостављеним правилима. У неким случајевима, интерна размена се може одвијати и посредством организација за размену. Након што се период коришћења депонује код организације за размену, титулари ТШ у оквиру интерне групе имају ексклузивно право размене током одређеног временског периода. Тек кад преостало време за резервацију коришћења одређеног ТШ интервала падне испод одређеног рока (нпр. шест месеци), трећа лица имају могућност да своје право коришћења смештајне јединице размене са правом коришћења смештајне јединице у склопу интерног програма размене. Накнада за размену у оквиру интерног програма размене је повољнија за чланове тог програма него за трећа лица.

Многим програмима размене који за предмет имају ТШ интервале (недеље), размена се често ограничава на трговину еквивалентним недељама, односно недељама приближно исте вредности. Предност интерног програма размене који

⁴⁶⁵http://tug2.net/timeshare_advice/timesharing_101_an_introduction_to_timeshares.html#_Exchanging_Your_Timeshare (15.12.2015)

за предмет има бодове за одмор је што титулар ТШ остварује одређен број бодова на име права коришћења, а организатор програма размене предочава колико је бодова потребно да би се обавила размена. Број поена обично зависи од типа одмаралишта, периода године и величине смештајне јединице.

В) Програм размене који се одвија преко организација за размену може се упоредити са функционисањем банке. Организације за размену прихватају депозите заинтересованих лица у виду ТШ недеља или бодова за одмор и у замену добијају одговарајући временски интервал током којег могу да користе смештај и услуге неког другог одмаралишта на неком другом месту.⁴⁶⁶ Поред тога, депозите могу да уложе и даваоци ТШ у случају да су им неки ТШ интервали остали непродати. Даваоци ТШ настоје да на овај начин привуку нова лица, која би у перспективи била заинтересована за куповину права коришћења у њиховом одмаралишту.

Две највеће организације за размену у свету су *Resort Condominiums International (RCI)* и *Interval International (II)*.⁴⁶⁷ Највећи број давалаца ТШ остварују пословну сарадњу са једном од ове две организације, чиме се титуларима ТШ пружа највећи избор временских интервала за размену.

Накнада за услуге размене се по правилу плаћа након што је до размене дошло. Међутим, многе организације за размену, укључујући и две највеће, поред тога наплаћују и годишњу накнаду за чланство у програму размене. Неке организације за размену наплаћују иницијалну накнаду за придруживање систему размене или за оглашавање ТШ, али не и накнаду за размену.

5. Правни оквир за настанак и дејство тајм-шеринга

Комплексност ТШ, који је иницијално обликован у пракси (тај процес ни данас није завршен, као што није завршен процес његовог правног дефинисања) и неједнакост уговорних страна (у економском, стручном и искуственем погледу) дуго су представљали погодан основ за бројне злоупотребе које су у пракси чињене на штету потенцијалних корисника ТШ. Због тога је настала потреба да се јавноправном заштитом, путем закона или подзаконских аката, осигура равнотежа уговорних страна,⁴⁶⁸ како би се спречиле злоупотребе и пружила неопходна заштита потрошачима. Тај циљ је остварен ограничењем

⁴⁶⁶ Термин који се у пракси употребљава за означавање депоновања недеља или бодова за одмор код највеће организације за размену ТШ (RCI) је "spacebank", што би се могло схватити као банка у којој се на једном месту прикупљају „депозити“ титулара ТШ. Видети: http://tug2.net/timeshare_advice/timesharing_101_an_introduction_to_timeshares.html

⁴⁶⁷ Colvin, M., *нав. чланак*, стр. 6; Holden, K., *нав. дело*, стр. 74-75.

⁴⁶⁸ О томе: Табороши, С., *Развој јавноправне заштите потрошача у светлу Закона о заштити потрошача*, Зборник радова: Актуелна питања савременог законодавства, Будва, 2003, стр. 24, 25. Табороши, С., *О правној природи права потрошача*, Зборник радова: Развој правног система Србије и хармонизација са правом ЕУ, Београд, 2008, стр. 37-49.

начела слободе уговарања,⁴⁶⁹ према коме уговарачи имају аутономију у погледу уређења облигационих односа (чл. 10. ЗОО).

У ЗЗП су унета бројна правила којима се сужава дејство начела аутономије воље уговарача, ради заштите потрошача, односно корисника тајм-шеринга. У том циљу су дефинисана правила којима се уређује: обавеза предуговорног обавештавања, право потрошача на одустанак од уговора, форма и садржина уговора, питање аванског плаћања цене и гаранције за случај неспособности плаћања, понашање у складу са кодексом добре пословне праксе.⁴⁷⁰

5.1. Обавеза предуговорног обавештавања. - Предуговорна изјава трговца, која се даје ради обавештавања потрошача о одређеним подацима везаним за намеравани посао, има природу принципа, општег правила које се примењује поводом закључења потрошачких уговора.⁴⁷¹ Зато се општа правила о овој обавези налазе у уводном делу ЗЗП (чл. 13), а посебна у одељку који је посвећен ТШ (чл. 110. ЗЗП).

Код ТШ-а, трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора⁴⁷² потрошача обавести о подацима наведеним у стандардном информативном образцу.⁴⁷³ Обавештење мора бити на српском језику,⁴⁷⁴ тачно (забрањено је варање, што значи да информативни материјал не сме да садржи неистините информације), потпуно (забрањено је прећуткивање неповољних околности),⁴⁷⁵

⁴⁶⁹ Јованић, Т., *Основне поставке регулације с циљем заштите потрошача*, Правни живот, бр. 10/2004, стр. 551.

⁴⁷⁰ О томе: Мићовић, А., *Ограничење принципа аутономије воље у функцији заштите стичалца тајм-шеринга*, Право и привреда, бр. 7-9/2015, стр. 147-161.

⁴⁷¹ Ранији принцип према коме свако треба да се сам информише о ономе што га занима, уступио је место принципу према коме трговац треба да информише потрошача како би исти био у прилици да учини разуман избор и донесе ваљану одлуку поводом понуђене услуге. Потрошач ће бити у стању сам себе да заштити једино ако има потпуне и тачне информације о свим елементима правног посла које су му потребне за доношење одлуке о том послу. О томе: Ђурђевић, М., *Облигација обавештавања у уговорима о потрошњи*, Право и привреда, бр. 5 – 8/08, стр. 556; Баретић, М., *Заштита потрошача у Републици Хрватској – тренутно стање и перспективе*, Зборник радова: Од *caveat emptor* до *caveat venditor*, Крагујевац, 2009, стр. 93.

⁴⁷² У Директиви ЕУ 2008/122 је предвиђена дужност трговца да потрошачу пружи информације у примереном року пре него што се потрошач обавезе уговором или понудом – чл. 4. ст. 1.

⁴⁷³ Чл. 110. ст. 1. ЗЗП.

⁴⁷⁴ Ови подаци могу да буду дати и на другом језику, уколико се уговорне стране тако договоре (чл. 110. ст. 4. ЗЗП).

⁴⁷⁵ У теорији постоје два приступа о томе како треба да се регулише обавеза информисања. Према првом, листу података о којима трговац информише потрошача треба заменити са генералном клаузулом о обавези информисања. Наводи се да се на овај начин отклања ризик да због великог броја информација оне остану непрочитане, а нарочито она најважнија о праву на одустанак. Према другом, треба утврдити листу битних података о којима корисник услуге мора да буде информисан, а ту спадају: битне карактеристике роба и

јасно и разумљиво и достављено потрошачу без накнаде, у писменој форми или на трајном носачу записа (чл. 110. ст. 1. и 2. ЗЗП). Терет доказивања да је извршена обавеза обавештавања потрошача сноси трговац (чл. 13. ст. 6. ЗЗП).

Ради спречавања злоупотреба и стварања претпоставки да информисање буде ефикасно и сврсисходно, ЗЗП (чл. 110. и 111), у складу са Директивом ЕУ 2008/122 (чл. 3. и 4), садржи две групе правила о начину информисања и оглашавања ТШ. У циљу отклањања могућих злоупотреба, довођења потрошача у заблуду о природи права које стиче, ЗЗП садржи два правила којим се регулише начин оглашавања. Првим се забрањује да се ТШ и трајне олакшице за одмор рекламирају или продају као инвестиција, односно да се право које стиче потрошач означава као право својине. Другим се налаже трговцу да приликом оглашавања и нуђења ТШ и трајних олакшица за одмор обавести потрошача о условима и начину за добијање предуговорних обавештења. Уколико трговац лично нуди потрошачу да закључи уговор, и тим поводом организује промотивни или продајни догађај, дужан је да јасно истакне циљ тог догађаја, као и да омогући да обавештење буде доступно потрошачу током његовог трајања. Са три правила се настоји да се осигура ефикасност права на информисање,⁴⁷⁶ и то на следећи начин: првим се налаже трговцу да потрошачу достави обавештења без накнаде; другим, да подаци морају да буду дати на српском или другом језику, уколико се уговорне стране тако договоре; трећим се одређује да ће се у случају непоштовања правила о обавештавању трговцу изрећи новчана казна због учињеног прекршаја

Према чл. 110. ст. 3. ЗЗП садржину стандардног информативног обрасца за ТШ, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене прописује Влада,⁴⁷⁷ на предлог министра надлежног за послове туризма.⁴⁷⁸

услуга; цена, са трошковима испоруке, таксама и другим трошковима; права и обавезе уговарача; могућности за заштиту (Schulte-Nölke, H., Twigg-Flessner, C., Ebers, M., *EC Consumer Law Compendium: Comparative Analysis*, Sellier, Munich 2008, стр. 787; Мешкић, З., *Директива 2011/83/EУ о правима потрошача*, Нова правна ревија, бр. 1/12, стр. 47). У Нацрту заједничког референтног оквира за европско уговорно право поводом обавезе информисања прихваћен је мешовити систем: информисање уз помоћ генералне клаузуле, када се дају информације које се разумно очекују према околностима случаја, а када се ради о ситуацијама у којима корисник услуге има изражено подређен положај, тада се набрајају информације које је трговац дужан да да другој страни (то су основне карактеристике услуге, цена са трошковима испоруке, таксе и други трошкови, информације о даваоцу услуге, уговорне клаузуле, права и обавезе уговарача, право на одустанак – II – 3:101/3:103).

⁴⁷⁶ Mésa, R., *La modification du régime de la jouissance d'un immeuble à temps partagé par la loi du 22 juillet 2009*, AJDI, 2010, стр. 7.

⁴⁷⁷ За разлику од нашег права, у Француској се законом регулишу елементи понуде, односно информације са којима се потрошач упознаје пре било каквог ангажмана (чл. 121 – 63. Потрошачког закона). Ово решење има предности. Њиме се повећава правна сигурност за

Поводом стандардног информативног обрасца у теорији су се појавила различита мишљења о његовој правној природи. За једне образац није ништа друго него предуговорни документ, за друге ради се о правој понуди, јер све информације које су садржане у обрасцу представљају интегрални део уговора, обавезују трговца и не могу да се мењају.⁴⁷⁹

Ипак, објављено обавештење не може да има природу понуде. Такав закључак се изводи из општих облигационо-правних правила (чл. 35. ст. 1. ЗОО) према којима обавештење нема природу понуде, већ позива да се учини понуда под објављеним условима. То је предуговорни документ, на основу кога се спроводе преговори, током којих се може одступити од иницијално одређене садржине обавештења, ако се са тим сагласе уговарачи.⁴⁸⁰ Образац не садржи све битне уговорне елементе да би могао да се одреди као понуда. У њему није наведен период када се може у току године остварити право коришћења, нити је прецизиран датум од када почиње коришћење. Међутим, чињеница да обавештење нема правну природу понуде не значи да оно не производи било какво дејство. Прво, ако трговац и потрошач закључе уговор, напред наведени подаци постају његов саставни део (чл. 16. ст. 4. ЗЗП). То значи да предуговорна изјава трговца има обавезујућу снагу у погледу одређења садржине уговора. Предуговорна изјава производи такав ефекат и када није укључена у понуду, али и онда када друга страна нема сазнање о тој изјави⁴⁸¹ у моменту закључења уговора.⁴⁸² Друго, ако трговац не испуни обавезу обавештавања (не објави образац или образац нема прописану садржину), потрошач може да захтева поништај уговора.⁴⁸³

5.2. Право на одустанак. - Право на одустанак спада у групу најважнијих правних средстава којим се, с једне стране, суспендује дејство ТШ (уговора о трајним олакшицама, уговора о препродаји и размени), дејство уговора без икаквих ограничења, и, с друге стране, обезбеђује заштита потрошачима од непромишљених одлука, непоштене пословне праксе,⁴⁸⁴ спречавају злоупотребе

потрошаче, с обзиром да се на овај начин отклања могућност да извршна власт по својој вољи мења садржај уговора.

⁴⁷⁸ Чл. 111. ст. 3. ЗЗП.

⁴⁷⁹ Vanbrabant, B., *Time-sharing*, Bruxelles, 2006, стр. 78.

⁴⁸⁰ До промене може да дође и услед наступања више силе (чл. 112. ст. 3. ЗЗП).

⁴⁸¹ Schulze, R., *Des principes de la conclusion du contrat dans l'acquis communautaire*, *Revue internationale droit compare*, бр. 4/05, стр. 886.

⁴⁸² У том смислу у Директиви ЕУ 2008/122 (чл. 5. ст. 2) се одређује да су појединости које се налазе у брошури (стандардном обрасцу) обавезујуће за организатора, односно да чине интегрални део уговора и да се могу мењати само ако се уговарачи о томе изричито сагласе или ако су измене резултат неуобичајених и непредвиђених околности ван контроле трговца чије последице нису могле бити избегнуте чак и да је показан одговарајући степен пажње.

⁴⁸³ Vanbrabant, B., *нав. дело*, стр. 80.

⁴⁸⁴ Правом на одустанак потрошачи се штите од обмањујућих и агресивних продајних техника којима се трговци служе како би навели потрошаче да закључе уговор. Ове технике

до којих може доћи због неједнаког положаја уговарача,⁴⁸⁵ оставља потребно време потрошачу да размисли о оправданости закључења уговора.⁴⁸⁶ Како се ради о праву које је утврђено законом, у уговор не може да се унесе клаузула којом се искључује право корисника услуге на одустанак,⁴⁸⁷ односно којом се потрошач одриче свог права.⁴⁸⁸ У таквом случају, за разлику од уговора, клаузула не производи правно дејство.⁴⁸⁹

Ово право је у прошлости, све док се није искристалисао важећи термин, којим се на адекватан начин описује право потрошача, означавано различитим изразима (право на промену мишљења, право на покајање, право на повлачење, право на раскид уговора, право на опозив уговора, право на разматрање),⁴⁹⁰ при чему се догађало да се у истој директиви, као што је случај са Директивом о ТШ

се најчешће упражњавају док су потрошачи на одмору, како би се искористило посебно стање релаксираности у којем се налазе и чињеница да повратком свакодневним обавезама друге ствари постају приоритет. Због тога је право на одустанак од посебног значаја за заштиту потрошача, јер би у супротном његова одлука да закључи уговор била коначна, са свим последицама које из тога произилазе. О томе: Loos, B. M. M., *Rights of Withdrawal*, Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2009/04, стр. 6; Loos, B. M. M., *The Case for a Uniformed and Efficient Right of Withdrawal from Consumer Contracts in European Contract Law*, *Zeitschrift für Europäisches Privatrecht*, бр. 1/2007, стр. 5-6; Rekaiti, P., Van den Bergh, R., *Cooling-Off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States: A Comparative Law and Economics Approach*, *Journal of Consumer Policy*, бр. 4/2000, стр. 375.

⁴⁸⁵ Вујисић, Д., *Право потрошача на једнострани раскид уговора*, *Правни живот*, бр. 10/2011, стр. 815.

⁴⁸⁶ Ово право није предвиђено као опште правило, приликом закључења било којег потрошачког уговора, већ је резервисано за изузетне ситуације у којима је у значајној мери изражена опасност од нарушавања равноправности потенцијалних страна уговорница. Према постојећим решењима, која су усвојена у директивама ЕУ, поред ТШ сматра се да има оправдања за примену овог права код продаје изван пословних просторија, продаје на даљину, продаје на даљину финансијских услуга, потрошачког кредита, осигурања живота. Међутим, иако је ово право постало европска правна тековина, у теорији се поставља питање да ли је то адекватно средство уравнотежења интереса потрошача и трговца, нарочито ако се има у виду могућност злоупотребе овог права од стране потрошача. О томе: Вуковић, З., *Право на једнострани раскид потрошачког уговора у светлу комунитарног права и Нацрта Закона о заштити потрошача Србије*, *Зборник радова: Правни систем Србије и стандарди ЕУ и Савета Европе*, књига IV, Крагујевац, 2009, стр. 333-334.

⁴⁸⁷ Baker-Chiss, C., *Le droit de rétractation du contrat électronique*, у J. Rochfeld (dir.): *L'acquis communautaire*, *Economica*, 2010, стр. 148.

⁴⁸⁸ У пракси трговци прибегавају другим недозвољеним средствима (на пример, антидатирају време закључења уговора), која је тешко доказати да су предузета, како би суспендовали право корисника на одустанак. О томе: Calais – Auloy, J., Steinmetz, F., *Droit de la consommation*, Paris, 2006., стр. 128.

⁴⁸⁹ Vanbrabant, B., *нав. дело*, стр. 90

⁴⁹⁰ О томе: Baker-Chiss, C., *нав. чланак*, стр. 146; Payet, M. S., *Droit de la concurrence et droit de la consommation*, Paris, 2001, стр. 299; Zabel, B., *Тржно право*, Љубљана, 1999, стр. 114. *нав. дело*, стр. 299; Zabel, B., *Тржно право*, Љубљана, 1999, стр. 114.

из 1994. године, користе два различита израза.⁴⁹¹ У ЗЗП из 2002. године коришћен је израз „право на опозив уговора“. Овај израз није био добар зато што, под одређеним условима, може да се опозове, или боље речено повуче, изјава воље, али не и уговор који настаје као резултат сагласности воља.⁴⁹² У ЗЗП из 2010. године коришћен је израз „право на једностранни раскид уговора“. И тај израз није био добар (нашао се у закону као резултат некритичког прихватања решења из тада важеће Директиве), јер до раскида уговора може доћи само ако за то постоји посебан разлог у виду понашања које је супротно закљученом уговору, повреде уговорне обавезе или неког другог законом одређеног основа, а корисник услуге може да се ослободи уговора без навођења разлога.⁴⁹³

На основу права на промену мишљења, које је дискреционе природе,⁴⁹⁴ јер може да се врши без навођења разлога (чл. 113. ст. 1. ЗЗП),⁴⁹⁵ потрошач стиче право опције. Он може вршећи своје право, једностраном изјавом воље,⁴⁹⁶ у оквиру рока за одустанак, да одустане од извршења, односно закључења уговора, или ћутањем, односно невршењем права, да оснажи закључени уговор.⁴⁹⁷ Потрошач може да одустане од закључења уговора уколико је са трговцем склопио предуговор (ако је закључио уговор, тада може да одустане од извршења). У тој ситуацији, само једна страна, трговац, има обавезу да закључи

⁴⁹¹ У Директиви ЕУ 94/47 о тајм-шерингу коришћени су изрази право на раскид и право на повлачење (чл. 5).

⁴⁹² О томе: Драшкић, М., *Закључење уговора о купопродаји*, Београд, 1972, стр. 81.

⁴⁹³ О овоме: Мићовић, М., *Protection Rules in the Function...*, стр. 146-147.

⁴⁹⁴ Wéry, P., *Droit des obligations, Théorie générale du contrats*, Bruxelles, t. 1, 2010, стр. 203; Amrani Mekki, S., *La protection du consommateur à distance et en ligne*, colloque francophone régional, Nanoi, 2010, стр. 23.

⁴⁹⁵ Чињеница да се може вршити без навођења мотива, не значи да се може вршити противно начелу савесности и поштења, тако што ће се право на одустанак злоупотребити (на пример, тако што се више пута одустаје од истог уговора). У случају спора, судија процењује да ли је право вршено уобичајено, на начин како би то чинио разуман човек. О томе: Wéry, P., *нав. дело*, стр. 203.

⁴⁹⁶ Одустанак од уговора, по својој природи, представља једностранни акт, који производи правно дејство само ако је о томе обавештен сауговорач. О томе: Wéry, P., *нав. дело*, стр. 202.

⁴⁹⁷ Право корисника на одустанак нема никакве сличности са општим правилима уговорног права. Отуда је погрешно да се одговори о природи права или судбини уговора траже у аналогiji са опозивом понуде. У теорији су иначе поводом права на одустанак заузети бројни ставови: да је уговор, са правом на одустанак, закључен под одложним условом; да је закључен под раскидним условом; да се не ради о услову, већ о оригиналном механизму који раздваја чин закључења од извршења уговора; да се ради о уговорној клаузули која дозвољава раскид уговора, при чему се не дира у обавезну снагу уговора с обзиром да страна која се повлачи користи право које проистиче из самог уговора; да је то *sui generis* право, које представља својеврсну комбинацију правног и потестативног услова. О овоме: Schulze, R., *нав. дело*, стр. 892; Payet, M. S., *нав. дело*, стр. 303 – 305; Баретић, М., *Заштита потрошача...*, стр. 94; Михајловић, Б., *Правна природа права потрошача на одустанак од уговора*, Ревиија за европско право, бр. 2-3/13, стр. 106.

уговор, док друга страна, потрошач, има право да се у оквиру рока за одустанак определи да ли ће да закључи уговор. Дакле, закључење уговора зависи од воље друге стране, што представља неизвесну околност и упућује на сличност са уговором који се закључује под одложним условом.⁴⁹⁸

С обзиром да тек са невршењем права које припада потрошачу уговор коначно добија правну снагу, у теорији је присутан став да се уговор, у коме је садржано право на одустанак, формира етапно⁴⁹⁹ - у првој се утврђује садржај уговора, а у другој његова важност.⁵⁰⁰ Ако се право не врши, са протеком рока за одустанак уговор постаје правно перфектан, производи правно дејство у потпуности.⁵⁰¹

Право на одустанак корисник услуге може да оствари у року од 14⁵⁰² дана.⁵⁰³ Рок почиње да тече ако су испуњене следеће претпоставке: прво, потребно је да је корисник обавештен о праву на одустанак, друго, да је примио образац за одустанак од уговора, треће, да је закључен или да је примљен закључени уговор (чл. 29. и 113. ЗЗП).⁵⁰⁴ У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за

⁴⁹⁸ *Коментар Закона о облигационим односима*, редактори С. Перовић и Д. Стојановић, Крагујевац – Горњи Милановац, књига прва, 1980, стр. 223.

⁴⁹⁹ Када постоји право на одустанак уговор се не формира истовремено са постизањем сагласности воља, већ прогресивно. О томе: Payet, M. S., *нав. дело*, стр. 299.

⁵⁰⁰ Стојановић, Д., *нав. дело*, стр. 293.

⁵⁰¹ Baillod, R., *Le droit de repentir*, *Révue trimestrielle de droit civil*, 1984, стр. 236.

⁵⁰² Наш законодавац је прописао дужину рока за одустанак по угледу на важећу Директиву. Преходна Директива ЕУ 94/47 била је први акт комунитарног права којим су регулисана питања из ове области. Њоме је било предвиђено да потрошач може одустати од уговора у року од десет дана од дана његовог закључења. Правилима важеће Директиве модификују се ранија, не само у погледу трајања рока за остварење права, већ и у погледу могућности продужења тог рока под одређеним условима, као и предвиђањем нових средстава путем којих се може дати изјава о раскиду.

⁵⁰³ С обзиром да је према Директиви ЕУ 94/47 рок за одустанак износио 10 дана, продужење рока на 14 дана објашњава се сложеношћу посла, као и чињеницом да потрошач често закључује уговор за време одмора због чега тек по повратку може да размисли о предузетом послу. О томе: Metmoud, Ch., *нав. дело*, стр. 265. Упоредо с тим, приметна је и тенденција коришћења све дужих годишњих одмора, па је још приликом расправе о предлогу Директиве ЕУ 2008/122 изражен став да би било оправдано тај рок продужити на 28 дана. Тиме би се потрошачи адекватно заштитили, а истовремено би се сузбила непоштена пословна пракса и побољшао квалитет смештаја и пратећих услуга у вези са ТШ. Видети: Protecting the consumers of Timeshare products, House of Lords, European Union Committee, 3rd Report of Session 2007-08, стр. 5-6.

⁵⁰⁴ У случајевима када потрошач даје понуду за закључење уговора у теорији се предлаже доношење правила којим би се предвидело да рок за одустанак може почети да тече и пре него што је закључен уговор, односно пре него што је понуда прихваћена. О овоме: Schulte-Nölke, H., Twigg-Flessner, C., Ebers, M., *нав. дело*, стр. 752.

одустанак од уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности (чл. 113. ст. 2. ЗЗП).

Уколико трговац не поступи у складу са правилима којима се регулише право потрошача на одустанак, потрошач стиче право да у продуженом року одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности. У вези са тим ЗЗП садржи следећа правила:

1. Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач може да одустане у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора;

2. Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора;

3. Ако трговац не обавести потрошача о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач има право да одустане у року од три месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора;

4. Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Изјава којом потрошач одустаје од уговора производи правно дејство ако је дата у писаној форми (не може се дати усмено) на папиру или на другом трајном носачу записа, под условом да је послата пре истека рока за одустанак од уговора. Она се односи и на повезане уговоре.⁵⁰⁵ Потрошач може изјаву о одустанку самостално формулисати, с тим што то мора да учини на недвосмислен начин, или је доставити на обрасцу који му је предао трговац. Како терет доказивања да је изјава благовремено учињена сноси потрошач, за њега је најбоље да изјаву достави на прописаном обрасцу, путем препорученог писма са повратницом.⁵⁰⁶ На овај начин обезбеђује сигуран доказ о времену када је изјава учињена.

⁵⁰⁵ С обзиром да су државе дужне да установе правила о раскиду таквих уговора (чл. 11. ст. 3. Директиве ЕУ 2008/122), у теорији су присутни ставови према којима раскид не мора да наступи аутоматски са вршењем права на одустанак од уговора. О томе: Baker-Chiss, С., *нав. чланак*, стр. 198.

⁵⁰⁶ Овакво решење је прихваћено у чл. 121 – 72. Потрошачког закона Француске.

Одустанком од уговора односно предуговора, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор. Како се потрошач не би устезао да врши своје право на одустанак, због могућих имовинских консеквенци, правилима је одређено да се право може остварити без накнаде трошкова и плаћања услуга које су пружене пре одустанка (чл. 116. ст. 2. ЗЗП).

5.3. Форма и садржина уговора. - Начело формалности је једно од основних начела које долази до изражаја у вези са закључењем потрошачких уговора, с тим што је његово дејство нарочито изражено код ТШ.⁵⁰⁷ Ово зато што су тим начелом обухваћени како предговорна (кроз обавезу обавештавања потрошача у писменој форми), тако уговорна фаза (кроз прописивање: обавезе о уносу предговорних информација у понуду, прописивањем садржине уговора, пратећих уговорних докумената и радњи које је потребно предузети у вези са закључењем уговора). Основни смисао свих тих формалности треба тражити у настојању да се осигурају претпоставке како би потрошачи, свесни права и обавеза, закључили уговор. Њиховим прописивањем се омогућава да се потрошач детаљно упозна са свим елементима уговора, и то више пута, а са неким и посебно, како би донео ваљану одлуку у вези са његовим закључењем. На овај начин, и уз помоћ формалности, остварује се генерални циљ: смањује се могућност да потрошач приликом закључења уговора буде преварен или доведен у заблуду, спречава се неопрезно преузимање обавеза од стране потрошача⁵⁰⁸.

У вези са закључењем уговора у ЗЗП се одређује више формалних услова (чл. 112) који морају да буду задовољени, а могли би да се поделе на техничке (тичу се начина закључења и радњи које се у вези са тим предузимају) и садржинске (односе се на текст уговора, односно клаузуле које морају да буду у уговору).

Што се тиче начина закључења уговора, основно је правило да се уговор закључује у писменој форми, на папиру или другом трајном носачу записа, обавезно на српском или другом језику уколико се уговорне стране тако договоре (чл. 112. ст. 1. ЗЗП),⁵⁰⁹ у онолико примерака колико има уговарача. Ради се о законској форми, која мора да буде задовољена како би уговор био пуноважно закључен. Међутим, не ради се о конститутивној форми (форма *ad solemnitatem*), чије би непоштовање, према општим правним правилима,⁵¹⁰ имало за последицу ништавост уговора, јер се из ЗЗП и смисла његових одредби такав

⁵⁰⁷ Méša, R., *нав. чланак*, стр. 6.

⁵⁰⁸ Vanbrabant, B., *нав. дело*, стр. 84.

⁵⁰⁹ У најновије време, због коришћења средстава електронске комуникације, текст уговора који трговци предлажу потрошачима има, све чешће, облик електронског записа. Уговор закључен у електронској форми има исту правну снагу као и уговор закључен у писменој форми. У начелу, правила која важе за писмени облик вреде и за електронски. О томе: Јовановић - Zatiła, M., *Закључење уговора у електронској форми као императив савремене трговине*, Правни живот, бр. 11/05, стр. 606; Матић, Т., *Електронски облик уговора и исправа*, Зборник Правног факултета у Загребу, бр. 1/06, стр. 182.

⁵¹⁰ *Коментар Закона о облигационим односима*, књига прва, стр. 287.

закључак не може извести (према Потрошачком закону Француске – чл. 121/79, у оваквим случајевима, уговор је ништав).

Што се тиче језика, право потрошача да добије информације на матерњем језику, је од изузетног значаја код уговора са међународним елементом, какав је ТШ, где се често јавља проблем језика уговора.⁵¹¹ Због тога је Директивом ЕУ 2008/122 ово питање детаљно регулисано. Одређено је да су државе чланице дужне да се старају да подаци садржани у уговору буду исписани по избору потрошача, на језику или једном од језика државе чланице у којој потрошач пребива или на језику или једном од језика државе чланице чији је држављанин под условом да је у питању службени језик Европске уније.⁵¹² Под истим условом, државе чланице у којима потрошач пребива могу захтевати и: а) да је уговор који се даје потрошачу у сваком случају исписан и на језику или једном од језика те државе; б) да у случају ТШ-а трговац обезбеди потрошачу оверени превод уговора на језику или једном од језика државе чланице где се непокретност налази.⁵¹³ Такође, држава чланица на чијој територији трговац обавља своје продајне активности може да захтева да уговор који се даје потрошачу буде у сваком случају на језику или једном од језика дотичне државе.⁵¹⁴

Сматра се да је форма задовољена:⁵¹⁵ 1) ако уговор има одређену садржину; 2) ако је потписан од стране уговарача; 3) ако је уз уговор, као његов саставни део, приложен образац за одустанак.⁵¹⁶

1) Писана форма није сама за себе довољна да обезбеди ваљани пристанак друге стране. Због тога је у ЗЗП, поред обавезне форме, предвиђена и обавезна садржина уговора. Садржину уговора чине: а) подаци из стандардног информационог обрасца, који у моменту закључења уговора постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе; б) промењени подаци, до чега је дошло у периоду од обавештавања потрошача о стандардном информативном обрасцу до закључења уговора, о чему је трговац дужан да обавести потрошача у примереном року пре закључења уговора; в) подаци: о датуму и месту закључења уговора; име, пребивалиште и потпис потрошача; назив, односно име, пребивалиште односно седиште и потпис трговца односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.⁵¹⁷

⁵¹¹ Буковац Пувача, М., *нав. чланак*, стр. 325.

⁵¹² Чл. 5. ст. 1. Директиве ЕУ 2008/122.

⁵¹³ Чл. 5. ст. 2. Директиве ЕУ 2008/122.

⁵¹⁴ Чл. 5. ст. 3. Директиве ЕУ 2008/122.

⁵¹⁵ Уобичајено, писмена форма је задовољена ако постоји текст уговора и потписи уговарача. О томе: Перовић, С., *нав. дело*, стр. 342.

⁵¹⁶ Видети: чл. 112. ст. 6. и 9. ЗЗП; чл. 121 – 68. Потрошачког закона Француске.

⁵¹⁷ Чл. 112. ст. 6. ЗЗП. Према датуму и месту закључења уговора, одређује се пре свега рок у коме потрошач може остварити своје право на одустанак од уговора, односно право које ће

2) Да би уговор могао да произведе правно дејство потребно је да буде потписан од уговарача. Оно што је карактеристично за ТШ то је да се поред потписа којима се манифестује пристанак на закључење уговора, као и код било ког другог уговора, захтевају и потписи којима се потврђује свест о постојању и садржини одређених уговорних елемената. У том циљу, трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошачу скрене пажњу на право потрошача на одустанак од уговора, рок у коме се може одустати од уговора и забрану плаћања цене унапред пре истека рока у коме се може одустати од уговора, а потрошач да такве уговорне одредбе посебно потпише.⁵¹⁸ Ради се о битним уговорним клаузулама којима се, с једне стране, штите потрошачи, а, с друге стране, успоставља одговорност за трговца ако правила о тим клаузулама не буде поштовао.

3) Саставни део уговора је образац за одустанак. Садржину обрасца за одустанак прописује Влада, на предлог надлежног министра.

Трговац је дужан да после потписивања уговора о ТШ потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора (чл. 112. ст. 2. ЗЗП).

5.4. Друга средства ограничења слободе уговарања и заштите потрошача. - Упоредо са два темељна права потрошача, правом на обавештеност и правом покајања, као и прописивањем обавезне форме и садржине уговора, законодавац предвиђа и друга правна средства којима се ограничава аутономија уговарања, а све у функцији заштите потрошача. Ту спадају: А) забрана плаћања унапред; Б) обавеза прибављања гаранције за случај неспособности плаћања; В) обавеза поступања у складу са кодексом добре пословне праксе.

А) Забрана плаћања унапред. - Одредбом члана 117. ЗЗП, забрањује се уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу пре истека рока за одустанак од уговора. Забрана плаћања цене унапред је у функцији ефикасног остваривања права на одустанак.⁵¹⁹ Оно је забрањено, јер би се у супротном успорио процес одустанка потрошача од уговора. Јер, када једном плати цену, за њега настају тешкоће да врати новац. У том случају је вероватније да би се потрошач определио за извршење уговора, с обзиром да повраћај новца у пракси не тече тако глатко. Све су то разлози који говоре у прилог забрани авансног плаћања.

бити меродавно за уговор. А уколико уговорне стране нису одређене нити су потписале исправу, ни уговор не може настати.

⁵¹⁸ У француском праву, пре потписивања уговора стичалац мора да стави напомену да је „прочитао и разумео“. Како би се обезбедила боља уочљивост кључних уговорних одредби, као што су одредбе о праву на одустанак и о року за остварење права, оне морају да буду штампане болдирано под претњом ништавости уговора Видети: Vanbrabant, В., *нав. дело*, стр. 84, 85.

⁵¹⁹ Mésa, R., *нав. чланак*, стр. 10.

Правно дејство правила о забрани авансног плаћања треба ценити у складу са околностима конкретног случаја. Ако је потрошач био обавештен о забрани, па је ипак платио цену, треба сматрати да се одриче од права на одустанак од уговора односно предуговора, с тим што за трговца неће наступити никакве штетне последице. Уколико потрошач није знао за забрану, а платио је цену трговац ће бити дужан да врати потрошачу уговорену цену. Осим тога, он ће бити дужан и да плати новчану казну прописану законом.⁵²⁰

Б) Гаранција у случају неспособности плаћања – У чл. 121. ЗЗП је предвиђено да се на гаранцију трговца за услуге из уговора о ТШ и са њим сличних и повезаних уговора, које нису извршене због неспособности плаћања трговца, сходно примењују одредбе ЗЗП којима се прописују обавезе организатора путовања с тим у вези. Из тих одредаба произилази обавеза за даваоца ТШ да прибави прописану гаранцију за случај неспособности плаћања и то полису осигурања или гаранцију банке.⁵²¹ Ако давалац ТШ не да потрошачу уговор о осигурању или копију банкарске гаранције, односно информацију о гаранцији, потрошач има право да одустане од уговора уз повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења.⁵²²

В) Кодекс добре пословне праксе. – Овај, факултативни, вид заштите и ограничења воље, не проистиче непосредно из закона: има аутономан основ и зависи од тога да ли је трговац потписник таквог акта.⁵²³ Под кодексом добре пословне праксе се подразумева споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, којима се дефинише понашање трговаца који прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више пословних пракси или привредних делатности.⁵²⁴ У случају да трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то тако што крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом, постојаће обмањујуће пословање.⁵²⁵ С тим у вези, облици пословања који се без обзира на околности конкретног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом јесу између осталих и: неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе, а да заправо није, односно неистинита тврдња да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе; неистинита

⁵²⁰ Чл. 160. ст 1. тач. 49. ЗЗП

⁵²¹ Чл. 108. ст. 1. ЗЗП.

⁵²² Чл. 108. ст. 2. ЗЗП.

⁵²³ У вези са овим питањем у преамбули 22. Директиве ЕУ 2008/122 државе се упућују да охрабре трговце да донесу кодекс понашања, у чему би требало да узму учешће и удружења потрошача, као да о томе обавесте потрошаче.

⁵²⁴ Чл. 5. ст. 1. тач. 33. ЗЗП

⁵²⁵ Чл. 19. ст. 2. тач. 2. ЗЗП.

тврдња трговца да је одређени кодекс понашања одобрен од државног органа или одређене организације; неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ.⁵²⁶ Како би се таква пракса спречила, трговац или група трговаца који су приступили одређеном кодексу понашања, одговорни су за контролу поштовања правила тог кодекса од стране трговца, а министарство надлежно за послове заштите потрошача је дужно да их у томе подстиче.⁵²⁷ Поред тога, министарство је дужно и да подстиче трговца или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу понашања да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса⁵²⁸

6. Правила о обавезама уговарача

6.1. Обавезе уговорних страна. - ТШ, као и сваки други двострани уговор, рађа одређена права и обавезе за уговараче, трговца (даваоца ТШ) и потрошача (стицаоца ТШ). Међутим, осим императивно постављених обавеза трговца (у погледу обавезе предуговорног информисања, форме и садржине уговора) и права потрошача (одустанак од уговора), од чијег испуњења у великој мери зависи судбина предуговора односно уговора, уговорне обавезе у ЗЗП се готово и не помињу. Оне настају за уговараче тек по протеклу рока за одустанак (ако потрошач одустане од уговора, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор, зависно од тога да ли је претходно између њих закључен уговор или предуговор). Из законске дефиниције о ТШ (чл. 5. ст. 1. тач. 26. ЗЗП) и подзаконских одредби које се тичу стандардног информативног обрасца,⁵²⁹ може се једино закључити да потрошач има обавезу да плати накнаду и трошкове у вези са уговором, а трговац да омогући право временски подељеног коришћења ствари и пружи помоћ у вези са препродајом. У недостатку посебних правила у ЗЗП о обавезама уговарача, а имајући у виду да ТШ има елементе других познатих уговора, на питања везана за уговорне обавезе могу се применити правила о закупу и делу, у мери у којој се она могу уклопити у посебну природу коју има овај уговор.⁵³⁰

⁵²⁶ Чл. 21. ст. 1. тач. 1, 3 и 4. ЗЗП.

⁵²⁷ Чл. 25. ст. 1. и 2. ЗЗП.

⁵²⁸ Чл. 25. ст. 3. ЗЗП.

⁵²⁹ Чл. 2. ст. 1. тач. 8 и чл. 3. ст. 1. тач. 3. Уредбе о садржини стандардног информативног обрасца за уговоре о временски подељеном коришћењу непокретности, о трајним олакшицама за одмор, о помоћи приликом препродаје и омогућавању размене.

⁵³⁰ О томе: Мићовић, А., *Тајм-шеринг и са њим слични и повезани уговори*, докторска дисертација, Крагујевац, 2015, стр. 103-109.

6.2. Обавезе трговца. – Након закључења уговора о ТШ трговац је дужан да: 1. потрошачу омогући право временски подељеног коришћења ствари (непокретне или покретне ствари); 2. се стара да смештајна јединица и објекат у целини (хотел, одмаралиште, камп-приколица) буде у добром стању у току трајања уговора; 3. обезбеди особље које је неопходно за добро функционисање смештаја и с тим у вези пружање потребних услуга; 4. обавештава потрошача о важним околностима; 5. плати трошкове који су потребни за функционисање туристичког објекта; 6. пружи помоћ приликом препродаје.

1. Обавеза да потрошачу омогући право временски подељеног коришћења ствари. – Ово је основна обавеза, по којој се ТШ разликује од свих других уговора, због чега он има посебу правну природу. Трговац извршава ову обавезу на начин како је уговорено. Садржина те обавезе је фиксна једино у погледу броја временских интервала (према закону мора их бити барем два) у оквиру којих је трговац дужан да омогући потрошачу да оствари право коришћења. Број временских (ТШ) интервала (периода коришћења) одговара оном што је уговорено. Све друго, а то је предмет права коришћења, време и место коришћења, може да се мења, ако то омогућава облик ТШ који се користи.

Предмет права коришћења може бити нека непокретна или покретна ствар, с тим што се током уговорног периода право коришћења може остваривати на различитим предметима. Време током године када ће се остваривати право коришћења може бити тачно одређено уговором (фиксни ТШ облици), а може бити и одредиво (флексибилни ТШ облици), зависно од извршене резервације периода коришћења од стране титулара ТШ. Место у коме се остварује право коришћења је оно у коме се налази изабрани предмет коришћења (непокретност, камп-приколица, лађа, караван), а с обзиром да се предмет коришћења може мењати, то се мења и место коришћења.

Давалац ТШ је дужан да титулару преда ствар на коришћење у исправном стању. Сматра се да је ствар у исправном стању ако је у стању одређеном уговором, а у недостатку овога, у стању подесном за употребу ради које је уговор о ТШ и закључен.⁵³¹ Због тога је давалац ТШ дужан да смештајну јединицу чува са потребном пажњом, од момента закључења уговора па све до момента предаје, јер он одговара за евентуална погоршања ствари све док се она код њега налази.⁵³² Уколико ствар у тренутку предаје нема уговорена својства односно она својства која је чине подесном да може послужити за употребу ради које је уговор закључен, стицалац ТШ може захтевати отклањање недостатака, а ако то није могуће да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора.

2. Обавеза да одржава уговорени објекат. - Давалац ТШ је дужан, не само да стицаоцу ТШ преда ствар у стању подесном за коришћење ради које је уговор закључен, већ и да ствар у том стању одржава за све време трајања уговора о ТШ.

⁵³¹ Чл. 569. ст. 1. и 2. ЗОО.

⁵³² Коментар Закона о облигационим односима, редактори: С. Перовић и Д. Стојановић, Горњи Милановац – Крагујевац, књига II, 1980, стр. 255.

Одржавање ствари подразумева вршење потребних оправки, као и сношење одговарајућих трошкова.

С тим у вези, уговарачи могу уговором одредити да ли потрошач може да учине и учествује у одлучивању о одржавању објекта. Непосредан ангажман потрошача у одржавању објекта може имати смисла и бити прихватљив једино када се ради о ситним оправкама или када је због хитности, спречавања да настане већа штета, неопходно да се предузму потребне радње. Не треба заборавити да је коришћење смештајне јединице временски подељено на интервале у оквиру којих тај објект узастопно користе различити корисници па би пропуст који један титулар ТШ учини у вези с договореним режимом поправки могао имати за последицу да давалац ТШ не може испунити обавезу према каснијем кориснику, тј. предати му објект на коришћење у исправном стању. То би свакако имало за последицу право даваоца да од корисника који није поступио у складу с преузетом обавезом тражи да му надокнади штету која би му тиме била причињена. Управо због тих својих специфичности, обавеза поправљања објекта на страни титулара ТШ може постојати када се ради о сасвим незнатним недостацима или оштећењима која настају редовним коришћењем, односно ако је то уобичајено код одређене врсте објекта код којих би с обзиром на природу коришћења објекта његово благовремено непоправљање довело до знатних штета (нпр. код пловних објекта).⁵³³ Ограничење или забрана предузимања било каквих поправки на страни стицаоца ТШ се често уговара, јер је то најчешће у интересу целовитости одржавања објекта које давалац даје на временско коришћење (нпр. целовито одржавање хотела, насеља, спортских терена, пратећих садржаја на начин којим се постиже једнообразност у квалитету и методама водећи рачуна да се поправљањем једног објекта не ремети редовно коришћење другог, организовање посебних властитих служби итд).

У случају оправки ствари, стицалац ТШ је дужан допустити интервенције које давалац ТШ предузима на објекту. Али, давалац ТШ не може вршити таква обнављања или измене које би умањиле право коришћења стицаоца ТШ односно које се не би могле остварити без значајнијих непогодности за потрошача. У супротном, потрошач би имао право на снижење цене или раскид уговора.

3. Обавеза да обезбеди особље које је неопходно за добро функционисање смештаја и с тим у вези пружање потребних услуга. – Трговац је дужан да потрошачу омогући не само коришћење одређеног објекта, већ и коришћење допунских услуга (нпр. коришћење базена, сауне, спортских терена, интернета), уколико је то уговорено. У вези са функционисањем тих услуга, као и самог објекта, трговац је дужан да ангажује лица којима поверава обављање одређених послова, и који заједно са њим одговарају за извршење обавеза које проистичу из закљученог уговора.

⁵³³ Барбић, Ј. и др., *нав. дело*, стр. 28-29.

4. Обавеза да обавештава потрошача о важним околностима. – Иако се о обавези предуговорног обавештавања у ЗЗП, у складу са Директивом ЕУ 2008/122 посвећује велика пажња, о обавези уговорног обавештавања нема правила. А, ради се о обавези којој се у Нацрту заједничког референтног оквира за европско уговорно право посвећује посебна пажња када се ради о услужним пословима (чл. IV-2:102).

Трговац је дужан да потрошача обавести о свим околностима које су од значаја за извршење уговора. На пример, дужан је да га обавести о свим околностима везаним за евентуалну препродају или размену *timeshare* објекта. Или, да га обавести да могу да настану много већи трошкови везани за реализацију уговора од онога што је разумно очекивао клијент (чл. 2 : 102. ст. 1), односно да до тога може доћи услед извршења упутстава клијента или појаве неког другог ризика (чл. 2 : 108). Трговац неће имати ову обавезу ако је потрошач знао или могао знати за одређене околности или ризике (чл. 2 : 102. ст. 2).

5. Обавеза да сноси трошкове који су потребни за функционисање туристичког објекта. – Трговац је дужан да измири све обавезе јавно-правног карактера (да плати порезе и таксе), обавезе по основу преузетих терета, обавезе према трећим лицима везано за управљање и одржавање објекта како би се на тај начин створили услови да објекат функционише, а потрошачи могли да остварују своје право коришћења.

6. Обавеза да пружи помоћ приликом препродаје. – Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје ТШ односно трајних олакшица за одмор. Ако трговац не пружи помоћ, потрошач може да захтева од трговца да откупи ТШ или трајне олакшице за одмор (чл. 120. ЗЗП).

6.2. Обавезе потрошача. - Потрошач поводом ТШ има следеће обавезе: 1) да ствар употребљава онако како је уговором предвиђено; 2) да обавештава трговца о важним околностима; 3) да сноси трошкове који произилазе из уговора; 4) да ослободи објекат по истеку периода коришћења; 5) да плати накнаду.

1. Обавеза да ствар употребљава онако како је уговором предвиђено. - Стицалац ТШ је дужан да користи ствар у складу са закљученим уговором, да је чува и опходи се са пажњом доброг домаћина. Како ће се обавеза чувања конкретно испољити, зависи од природе и намене ствари. У сваком случају стицалац ТШ не сме дирати у суштину ствари нити предузимати било какве акте који би доводили у питање опстанак или намену ствари према њеној природи. У супротном, он ће одговарати за сву штету која отуда произилази.

2. Обавеза да обавештава трговца о важним околностима. – Потрошач је дужан да обавестити даваоца објекта на кориштење, без непотребног одлагања, о сваком недостатку који се на објекту појави у току трајања његовог права, осим ако давалац зна за недостатак. Исто то мора учинити и кад се ради о непредвиђеној опасности која би запретила објекту како би давалац могао предузети потребне мере. Ако то не учини, а давалац објекта за то не зна, стицалац ТШ губи право на накнаду штете коју би претрпео због постојања

недостатака или настале опасности и дужан је надокнадити штету коју би давалац претрпео због тога (чл. 577. ЗОО).

3. Обавеза да сноси трошкове који произилазе из уговора. - Потрошач је дужан да плати одређене износе, према уговором утврђеним принципима расподеле, на име режијских трошкова, коришћења воде, струје, одношења смећа, по основу коришћења заједничких простора, као што су базен, сауна, спортски терени.

4. Обавеза да ослободи објекат по истеку периода коришћења. - Потрошач је у обавези да, по истеку сваке временске јединице коришћења, ослободи предмет коришћења, преда кључеве и врати објекат у неопштењеном стању.

Ако ништа другачије није уређено уговором, треба узети да носилац ТШ не одговара за истрошеност објекта која настане његовом редовном употребом као ни за оштећења која потичу од дотрајалости.⁵³⁴ У уговорима се по правилу изричито предвиђа да носилац ТШ нема права на преправке објекта имајући у виду карактер објекта који се даје на коришћење, време трајања временских јединица, узастопност коришћења објекта од стране разних титулара ТШ.

Стицалац ТШ одговара даваоцу за сву штету која му буде причињена невраћањем објекта у договорено време (па нпр. због тога давалац не може испунити обвезу према другом титулару ТШ), као и због тога што га је вратио оштећеног. Неће одговорати само онда ако се оштећење може приписати кривици даваоца ТШ (нпр. пропустом његових чуварских служби дође до провале у туристички објект и при томе се објекту нанесу оштећења) или до тога дође услед више силе.⁵³⁵

5. Обавеза плаћања уговорене накнаде. - Као противуслугу за употребу и уживање предмета уговора, стицалац је дужан да плати даваоцу ТШ одговарајућу накнаду. Накнада је изражена у новцу и плаћа се унапред за све време трајања уговора. У складу са ЗЗП обавеза на плаћање накнаде настаје тек по протеку рока за одустанак. У висину накнаде по основу права коришћења, ако је тако уговорено, могу да буду укључени и додатни садржаји, као што је коришћење базена, сауна и сл.

7. Одговорност трговца

Питање последица и одговорности трговца поставља се у вези са: А) повредом императивних правила о ТШ; Б) неизвршењем односно неуредним извршењем уговорних обавеза.

А) Уколико трговац повреди императивна правила, којима се ограничава аутономија воље, настају одређене последице имовинског карактера, које

⁵³⁴ Барбић, Ј. и др., нав. дело, стр. 38.

⁵³⁵ Исто, стр. 39.

погађају непосредно трговца, али и оне које се односе на дејство закљученог уговора.

Због кршења императивних правила којима се уређују формални услови за закључење уговора (чл. 112. ЗЗП), трговцу се изричу новчане казне у прекршајном поступку и то у износу од: 1) 300 000 до 2.000.000 динара за правно лице; 2) 50.000,00 до 150.000,00 динара за физичко лице или одговорно лице у правном лицу; 3) 50.000,00 до 500.000,00 динара за предузетника.⁵³⁶ Према одредбама ЗЗП, трговцу се може изрећи новчана казна за прекршај уколико: потрошачу не пружи довољну гаранцију обезбеђења за случај неспособности плаћања у складу са чланом 121. овог закона; не обавести потрошача о подацима наведеним у стандардном информативном обрасцу; не истакне јасно промотивну или продајну сврху догађаја када лично нуди потрошачу да закључи уговор; поред уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак нема потписа потрошача, супротно члану 112. став 8. ЗЗП.⁵³⁷

Кад је у питању дејство уговора, у нашем ЗЗП, осим што се прописују формални услови за закључење уговора и битне информације (право на одустанак од уговора и рок у коме се право може остварити, забрана плаћања цене унапред), о којима се потрошач посебно обавештава и које посебно потписује, није предвиђена ништавост као санкција која настаје због повреде законских правила. Међутим, с обзиром да пропусти у информисању могу да доведу до манљивог формирања воље,⁵³⁸ ЗЗП, у оквиру општих одредби о обавештавању, даје могућност потрошачу да захтева поништење уговора (ово право престаје истеком годину дана од дана закључења уговора), независно од тога да ли је трговац имао намеру да га пропуштањем обавештења наведе на закључење уговора (чл. 13. ст. 7). Поништај уговора не може да се тражи уколико је потрошач и поред пропуста у обавештавању, а с обзиром на околности, могао да донесе разумну одлуку, односно ако пропуст у обавештавању није битно утицао на формирање његове воље, јер оне произилазе из околности закључења уговора (чл. 13. ст. 3. ЗЗП). Иначе, осим права да захтева поништај, потрошач стиче право на накнаду штете због заблуде. Наиме, лице које има обавезу

⁵³⁶ Чл. 160. ст. 1-3. ЗЗП.

⁵³⁷ Постоје мишљења да кршење ових правила, треба да буде предмет кривичних санкција, док са друге стране преовладава став да кривичне санкције треба да буду резервисане за преварно пословање и вишеструка кршења законских прописа. Као оправдање за кривичне санкције у случају кршења дужности обавештавања истиче се чињеница да се ТПШ и са њим слични уговори по правилу закључују на дужи временски рок, да је укупна цена ових производа висока, и да стога могу да настану изузетно штетне последице по потрошача. Видети: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31887/10-1172-implementation-timeshare-directive-government-response-to-consultation.pdf, стр. 22-25. (15. 12. 2015)

⁵³⁸ Payet, M. S., *Droit de la concurrence et droit de la consommation*, Paris 2001, 311; Weill, A. Terré, F., *Droit civil*, Paris 1980, 58; Piedelièvre, S., *Droit de la consommation*, Paris 2008, стр. 39.

обавештавања и исту пропусти да изврши или је не изврши у складу са законом, може одговарати за штету, коју трпи друго лице, због тога што се понашало супротно начелу савесности и поштења. (II. – 3:107. Нацрта референтног оквира за европско уговорно право).⁵³⁹

Услед повреде императивних правила настају и друге последице. Тако, ако потрошач није обавештен о праву на одустанак, он стиче право да у продуженом року одустане од уговора, што даље има за последицу да се одлаже дејство уговора. Или, када трговац пропусти да у предговорној фази обавести потрошача о начину и условима под којима цена трошкова може да се модификује, у основи, цена не може да се промени.⁵⁴⁰ Такође, ако трговац не да гаранцију за случај неспособности плаћања, потрошач има право да раскине уговор.

Б) У вези са неизвршењем односно неуредним извршењем уговорних обавеза поставља се питање ко и како одговара за неизвршење, као и која ће права имати потрошач у случају неизвршења уговорних обавеза.

Што се тиче одговорности, одредбама ЗЗП је предвиђена солидарна одговорност према потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза. На тај начин одговарају: трговац, лица којима је трговац поверио обављање одређених послова из уговора,⁵⁴¹ остали трговци и посредници који учествују у продаји услуга у вези са уговором.⁵⁴²

Овакав вид законске⁵⁴³ солидарне одговорности од вишеструке је користи за потрошача као повериоца код пасивне солидарности.

Њоме је најпре омогућено право повериоца да по свом избору захтева испуњење обавезе од сваког дужника, с тим да када један дужник испуни обавезу она се гаси и сви дужници се ослобађају обавезе према повериоцу.⁵⁴⁴

Солидарност дужника је, такође, једно од средстава личног обезбеђења извршења облигација. Потрошач има већу сигурност наплате, него када је на дужничкој страни само једно лице или више лица која се налазе у подељеном дуговинском односу, тако да сваки дужник одговара само за свој део дуга. Што је већи број солидарних дужника, то је за потрошача ризик инсолвентности мањи.

Прописивање солидарне одговорности има за циљ и да трговац са дужном пажњом одреди лица којима ће поверити вршење одређених послова из уговора, јер ће у супротном и он сам бити одговоран потрошачу за правне последице

⁵³⁹ Amrani Mekki, S., *нав. чланак*, стр. 30; Piedelièvre, S., *нав. дело*, стр. 39.

⁵⁴⁰ Пресуда Европског суда Ц – 92/11, објављена у Службеним новинама ЕУ, Ц 156/2013 од 1. јуна 2013. године.

⁵⁴¹ Трговац ће одговарати за услуге које је извршило лице које је поступало по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио – чл. 82. ЗЗП.

⁵⁴² Чл. 122. ЗЗП

⁵⁴³ У теорији су такве облигације познате као несавршене солидарне облигације или облигације *in solidum*. Видети: Перовић, С., *Теорија солидарних облигација*, Зборник: Актуелна питања савременог законодавства, Будва, 2010, стр. 9.

⁵⁴⁴ О томе: Перовић, С., *Облигационо право*, Београд, 1990, стр. 126.

неизвршења уговора, а то сигурно није у његовом интересу. Тиме је створен ефикасан механизам заштите потрошача, имајући у виду сложеност уговора и правне односе који се њиме заснивају.

Да би потрошач могао да има одређена права потребно је да пружена услуга није саобразна уговореној. Сматра се да услуга није саобразна уговореној ако по садржини и квалитету не одговара опису који је трговац пре закључења уговора дао у склопу стандардног информативног обрасца.

Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева да се изврши саобразна услуга, умањење цене или раскид уговора. Уколико неиспуњење уговорне обавезе није оправдано, потрошач ће имати и право на накнаду штете која је због тога настала. Одговорност трговца за штету може бити искључена само ако је испуњење обавезе постало немогуће, због околности које није могао спречити, отклонити или избећи (чл. 3:104. Нацрта заједничког референтног оквира).

Право да захтева снижење цене потрошач има само у случају неуредног испуњења. У супротном, има на располагању друго правно средство – раскид уговора. Смањење цене мора да буде пропорционално повреди уговорне обавезе. То значи да потрошачеву обавезу треба смањити у сразмери у којој стоје вредност обавезе која је неуредно испуњена и вредност коју је требало да има обавеза да је испуњена саобразно закљученом уговору.⁵⁴⁵

Како би се спречиле могуће злоупотребе, право на раскид се може користити само у случају битне повреде уговорне обавезе.⁵⁴⁶ Повреда уговорне обавезе је битна ако њено неиспуњење лишава повериоца онога што је очекивао на основу уговора (чл. 3:502. Нацрта заједничког референтног оквира).

8. Престанак уговора

Уговор о ТШ, као и уговор о трајним олакшицама за одмор, престају протеком времена на који су закључени. У ЗЗП се осим минималног, не одређује максимални рок на који се ови уговори могу закључити. То не значи да се они могу закључити на неодређено време, у ком случају би, у складу са општим правилима, могли престати отказом, по истеку одговарајућег отказног рока. Ово стога што се накнада за коришћење туристичког објекта, када се ради о ТШ, одређује и плаћа унапред за све време трајања уговора, а на основу унапред уговореног периода трајања уговора, док се код уговора о трајним олакшицама за одмор, накнада плаћа оброчно, с тим што се за уговорени период одређује унапред.

У ЗЗП је остављена могућност прећутног продужења ових уговора, уколико потрошач продужи да употребљава објекат након истека времена на који је

⁵⁴⁵ О томе: Кеглевић, А., *Неиспуњење уговора у европском приватном праву - перспективе хармонизације и развоја заједничког правног оквира*, Зборник ПФ Ријека, бр. 2/13, стр. 688.

⁵⁴⁶ Кеглевић, А., *нав. чланак*, стр. 681.

уговор закључен, а трговац се томе не противи. То би значило да важење ових уговора не мора да престане истеком рока на који су закључени, већ да се може продужити, под истим условима, све док не буду отказани од једне уговорне стране. Међутим, чини се да је у ЗЗП начињен пропуст приликом дефинисања ових уговора, јер се томе противе формални разлози. Осим тога, код ТШ накнада се на основу уговореног периода плаћа у фиксном износу унапред (код уговора о трајним олакшицама нешто је другачија ситуација, јер се ту накнада, по истеку прве године, може мењати и прилагођавати тржишним околностима), па је тешко и претпоставити да се могу стећи услови да било којој страни одговара наставак важења уговора под истим условима, због чега правно не би требало ни отварати такву могућност, нарочито ако се такво решење противи постојећим правилима о закључењу уговора конклюдентним радњама. Ако би титулар ТШ могао да настави да користи туристички објекат и након престанка уговора а давалац објекта се томе не би противио, могло би да се ради само о заснивању неког другог уговорног односа на основу којег се користи објекат а не о продужењу важења раније закљученог ТШ. За то би било потребно да уговорне стране склопе нови уговор.

Уговор може да престане и пре истека уговореног рока, уколико објекат коришћења потпуно пропадне. Уговор тада остаје без битног елемента и престаје даље да производи правно дејство јер не може да се испуни сврха уговора (смештај, односно временски подељено коришћење објекта).

Уговором се може предвидети да ће уговор важити за живота уговорника, и да ће уговор престати моментом смрти уговорника. Уколико тако нешто није уговорено, односно уколико уговор није закључен *intuitu personae*, с обзиром на лична својства уговорника, сва права и обавезе из уговора се преносе на наследнике.

Литература

- Amrani Mekki, S., *La protection du consommateur á distance et en ligne*, colloque francophone régional, Hanoi, 2010.
- Бабић, И., *Реални уговори и Закон о облигационим односима*, Зборник радова: Тридесет година Закона о облигационим односима, Београд, 2009.
- Бабић, И., *Уговор о угоститељској остави*, Сарајево, 1988.
- Vaillod, R., *Le droit de repentir*, *Révue trimestrielle de droit civil*, 1984.
- Барбић, Ј. и др., *Временско кориштење туристичког објекта - Time-sharing*, Загреб, 1987.
- Баретић, М., *Прописи у пословању туристичких агенција*, Хрватска заједница рачуновођа и финансијских дјелатника, Загреб, 2009.
- Бачанин, Н., *Инспекцијски надзор као посебан облик институционалне заштите потрошача*, Зборник радова: *Od caveat emptor do caveat venditor*, Крагујевац, 2009.
- Baker-Chiss, C., *Le droit de rétractation du contrat électronique*, у Ј. Rochfeld (dir.): *L'acquis communautaire*, *Economica*, 2010.
- Vech Serrat, J. M., *An overview of the proposal for a new Package Travel Directive*, *IFTA Law Review*, бр. 1/2014.
- Благојевић, Б.,
Круљ, В., *Коментар ЗОО*, друга књига, Београд, 1983.
- Буковац Пувача, М., *Заштита купца у тајмиринг уговорима према Смерници 94/47/ЕУ*, Зборник ПФ Свеучилишта Ријека, бр. 1/03.
- Burns, P. M., *An Introduction to Tourism*, London, 2007.
- Vanbrabant, B., *Time-sharing*, Bruxelles, 2006.
- Vanderperren, W., *Travel agents and travelers*, Antwerpen, 1968.
- Васиљевић, М., *Пословно право*, Београд, 2004.
- Weill, A.,
Terré, F., *Droit civil*, Paris 1980.
- Велимировић, М., *Уговори у привреди*, Београд, 1994.
- Вељковић, Д., *Коментар Закона о облигационим односима*, Београд, 2005.
- Wineersch, E., *Le contrat touristique*, Brisel, 1974.
- Wéry, P., *Droit des obligations, Théorie générale du contrats*, Bruxelles, t. 1, 2010.

- Вујисић, Д., *Агенцијски уговор о угоститељским услугама*, Зборник радова: Услуге и заштита корисника, Крагујевац, 2015.
- Вујисић, Д., *Уговор о услуживању хране и точењу пића*, Зборник радова: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. VI, 2015.
- Вујисић, Д., *У сусрет новој Директиви о "путним" аранжманима*, Право и привреда, бр. 4-6/2015.
- Вујисић, Д., *Уговор о аломану*, Зборник радова: Услужни послови, Крагујевац, 2014.
- Вујисић, Д., *Уговор о угоститељским услугама* Зборник радова: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. V, 2014.
- Вујисић, Д.,
Михајловић, Б., *Уговор о туристичком путовању према Закону о заштити потрошача*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, бр. 68, 2014.
- Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - одговорност организатора путовања*, Зборник радова: Услужно право, Крагујевац, 2013.
- Вујисић, Д., *Посреднички уговор о путовању*, Зборник радова: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. IV, 2013.
- Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - обавезе организатора путовања и путника*, Зборник радова: Право и услуге, Крагујевац, 2012.
- Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - посебна права уговорних страна*, Зборник радова: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. III, 2012.
- Вујисић, Д., *Уговор о организовању путовања - појам и карактеристике*, Зборник радова: XXI век - век услуга и Услужног права, Крагујевац, књ. II, 2011.
- Вујисић, Д., *Право потрошача на једностранни раскид уговора*, Правни живот, бр. 10/2011.
- Вујисић, Д., *Пословно право - Трговинско право*, Бања Лука, 2009.
- Вуковић, З., *Право на једностранни раскид потрошачког уговора у светлу комунитарног права и Нацрта Закона о заштити потрошача Србије*, Зборник радова: Правни систем Србије и стандарди ЕУ и Савета Европе, књига IV, Крагујевац, 2009.
- Вуконић, Б., *Туристичке агенције*, Загреб, 1998.

- Гуг, У., *The History of Tourism: Structures on the Path to Modernity*, European History Online, Mainz Institute of European History, 2010, доступно на: ieg-ego.eu/en/threads/europe-on-the-road/the-history-of-tourism/ueli-gyr-the-history-of-tourism/at_download/dnb
- Горенц, В., *Агенцијски уговор о хотелским услугама, први део*, Acta Turistica, Загреб, 2/1995.
- Горенц, В., *Агенцијски уговор о хотелским услугама, други део*, Acta Turistica, Загреб, 1/1996.
- Горенц, В.,
Пешутић, А., *Разграничење организатора и посредника путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, 2006.
- Горенц, В.,
Горенц, В.,
Шмид, В., *Пословно право у туризму*, Загреб, 1985.
- Desurvire, D., *Le Timecharé ou la multipropriété échangée*, Paris, 1995.
- Dickerson, T. A., *Travel Law*, New York, 2014.
- Dowes, V.,
➤ Dellia, C., *Towards a History of Tourism: Naples and Sorrento (XIX Century)*, Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie, бр. 1/1995.
- Драгашевић, М., *Уговор о организовању путовања и заштита туристе као потрошача*, Зборник радова Од *caveat emptor* до *caveat venditor*, Крагујевац, 2009
- Драгашевић, М., *Временско коришћење туристичких објеката*, Правни живот, бр. 11/1996.
- Драгашевић, М., *Уговор о организовању путовања*, Правни живот, 9-10/1992.
- Драгашевић, М., *Time sharing у страној пракси и праву*, Туризам, бр. 5/1990.
- Драгашевић, М., *Уговори у туризму*, Никшић, 1990.
- Драгашевић, М., *Правни односи између хотелијера, госта и путничке агенције*, Београд, 1973.
- Драгичевић, М., *Одговорност организатора путовања*, Гласник права, бр. 1/2011.
- Драшкић, М., *Закључење уговора о купопродаји*, Београд, 1972.
- Забел, Б., *Тржно право*, Љубљана, 1999.

- Зиндовић, И., *Повреда уговора о организовању путовања и одговорност за нематеријалну штету*, Зборник радова: Право и услуге, Крагујевац, 2012.
- Ивошевић, Б., *Одговорност поморског бродара*, Београд, 1974.
- Јарамаз Рескушић, И.,
Крка, М., *Furtum у римском приватном праву: појам и правна заштита*, Правник, бр. 1/2007.
- Јованић, Т., *Заштита потрошача као резултат тржишног надзора*, Право и привреда, бр. 4 – 6/12.
- Јованић, Т., *Основне поставке регулације с циљем заштите потрошача*, Правни живот, бр. 10/2004.
- Јовановић, Н., *Уговори о промету услуга*, Зборник радова: Право енергетике, Београд, 2005.
- Јовановић-Zattila, М., *Право потрошача*, Ниш, 2013.
- Јовановић-Zattila, М., *Закључење уговора у електронској форми као императив савремене трговине*, Правни живот, бр. 11/05.
- Calais-Auloy, J.,
Steinmetz, F., *Droit de la consommation*, Paris, 2006.
- Капор, В.,
Царић, С.,
Кеглевић, А., *Уговори робног промета*, Београд, 1983.
- *Неиспуњење уговора у европском приватном праву - перспективе хармонизације и развоја заједничког правног оквира*, Зборник ПФ Ријека, бр. 2/13.
- Keahey, D.,
Cook, V., *Winning the Timeshare Game: Buying the Bargains*, Lexington, Kentucky, 2013.
- Kessler, R. M., *The North Carolina Time Share Act*, 62 N.C.L. Rev. 1356, 1984.
- Кларић, П., *Одговорност за неимовинску штету због повреде уговора о организовању путовања*, Зборник радова Правног факултета у Загребу, посебан број, в. 56, 2006.
- Кларић, М.,
Николић, М., *Устројство јавних служби у Европском правном поретку*, Зборник Правног факултета у Сплиту, бр. 1/2011.
- Кнежевић, М., *Правни оквири пружања туристичких услуга*, Економика, вол. 54, бр. 5-6/2008.

- Кнежевић, М., *Уговор о ангажовању угоститељских капацитета - уговор о аломману*, Е-Праграф 289, Београд, 2008.
- Ковачевић, Ч., Драгашевић, М., *Улагање страног капитала у туристичку привреду Југославије и продаја права временског коришћења туристичког објекта (time-sharing)*, Београд, 1987.
- Casson, L., *Travel in the Ancient World*, Baltimore and London, 1994
- Colvin, M., *Timeshare: Intervals vs. Points*, UNLV Theses/Dissertations/Professional Papers/Capstones, Paper 453, бр. 4/2010.
- Cristea, A., *History, Tradition and Continuity in Tourism Development in the European Area*, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, бр. 1/2012.
- Лазић, С., *Туризам у Београду између два светска рата*, Нови Сад, TIMS Acta, бр. 1/15.
- Lehr, V., *Timeshare Tips&Tricks*, North Charleston, South Carolina, 2011.
- Loos, B. M. M., *Rights of Withdrawal*, Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2009/04.
- Loos, B. M. M., *The Case for a Uniformed and Efficient Right of Withdrawal from Consumer Contracts in European Contract Law*, Zeitschrift für Europäisches Privatrecht, бр. 1/2007.
- Loos, M. et al., *Compensation for Non-Material Damage under the Directive on Package Travel*, European Review of Private Law, бр. 1/2003.
- Martinek, M., *Teilzeitnutzungsrechte an Immobilien*, у: Grabitz, E., Hilf, M., Das Recht der Europäischen Union, Band III, Sekundärrecht, 18 Ergänzungslieferung München, 2001.
- Матић, Т., *Електронски облик уговора и исправа*, Зборник Правног факултета у Загребу, бр. 1/06.
- Mason, S., Gatenby, M., *Proposals for a new Package Travel Directive: the definition of "package" and "assisted travel arrangement"*, TLQ, 2013.

- McIntosh, R.,
Goeldner, C.,
Ritchie, B., *Tourism Principles, Practices, Philosophies*, John Wiley and Sons, Inc., New York, 1995.
- Mermoud, C., *Le temps partagé dans la jouissance de la propriété par étages: Etudes de la copropriété spatio-temporelle sur une part d'étage*, Geneve-Zurich-Bale, 2008.
- Mésa, R., *La modification du régime de la jouissance d'un immeuble à temps partagé par la loi du 22 juillet 2009*, AJDI, 2010.
- Mehmetoglu, M., *Tourist or Traveller? A Typological Approach*, Tourism Review, бр. 3/2004.
- Мешкић, З., *Директива 2011/83 о правима потрошача од 25. октобра 2011. године*, Нова правна ревија, бр. 1/12.
- Миленковић В., *Уговор о услугама прехране и точења пића*, Угоститељство и туризам, бр. 7-8/1984.
- Мићовић, А., *Терминологио и појмовно одређење тајм-шеринга и уговорних страна*, Зборник радова: Услуге и заштита корисника, Крагујевац, 2015.
- Мисовић, А., *Evolution of Time-Sharing: From an Innovative Legal Concept to a Modern Tourism Product*, у: Investment Policies, Industrial Development and Economic Growth, Belgrade/Chicago, 2015.
- Мићовић, А., *Правна природа тајм-шеринга и права која се њиме стичу*, Правни живот, бр. 11/2015.
- Мићовић, А., *Ограничење принципа аутономије воље у функцији заштите стицалаца тајм-шеринга*, Право и привреда, бр. 7-9/2015.
- Мићовић, А., *Тајм-шеринг и са њим слични и повезани уговори*, док. теза, Крагујевац, 2015.
- Мићовић, М., *Прилози за услужно право*, Зборник радова: Услуге и заштита корисника, Крагујевац, 2015.
- Мићовић, М., *Привредно право*, Крагујевац, 2014.
- Мисовић, М., *Protection Rules in the Function of Extended Formation of Consumer Contracts*, Strengthening Consumer Protection in Serbia, Belgrade, 2013.
- Михајловић, Б., *Правна природа права потрошача на одустанак од уговора*, Ревиија за европско право, бр. 2-3/2013.

- Михајловић, Б., *Како побољшати заштиту потрошача у Републици Србији?*, Право и привреда, бр. 4-6/2013.
- Payet, M. S., *Droit de la concurrence et droit de la consommation*, Paris, 2001.
- Пауновић, С., *Улога међународних организација и институција у развоју туризма Србије*, Београд, 2014.
- Пенава, М. Б., Матушић, Ђ., *Развој смјештајних капацитета на Дубровачком подручју између два светска рата: полазиште за развој савременог туризма*, Acta Turistica, бр. 1/2012.
- Perottet, T., *Pagan Holiday: On the Trail of Ancient Roman Tourists*, New York, 2003.
- Перовић, С., *Теорија солидарних облигација*, Зборник: Актуелна питања савременог законодавства, Будва, 2010.
- Перовић, С., *Скица за један портрет*, Зборник радова: Тридесет година Закона о облигационим односима, Београд, 2009.
- Перовић, С., *Облигационо право*, Београд, 1990.
- Перовић, С., Стојановић, Д., (ред), *Коментар Закона о облигационим односима*, књига друга, Горњи Милановац-Крагујевац, 1980
- Петрић, Л., *Основе туризма*, Сплит, 2003.
- Piedelièvre, S., *Droit de la consommation*, Paris 2008.
- Pieraccini, S., *La Propriete temporaire, Essai d'analyse des droits de jouissance a temps partage*, Toulon, 2008.
- Поковић, Д., *Уговор о аломману*, Привреда и право, Загреб 5-6/1984.
- Правна енциклопедија, Савремена администрација, Београд, 1979.
- Работић, Б., *Туристичко вођење у савременом туризму*, док. теза, Београд, 2009.
- Работић, Б., *Туристичко вођење у Србији са посебним освртом на правну регулативу*, Туристичко пословање, бр. 5/10.
- Работић, Б., *Special-Purpose Travel in Ancient Times: "Tourism" Before Tourism?* in M. Skakun (ed.), Proceedings Book of the 2nd Belgrade International Tourism Conference (BITCO 2014): Thematic Tourism in a Global Environment: Advantages, Challenges and Future Developments, Belgrade, College of Tourism
- Радишић, Ј., *Облигационо право*, Београд, 2004.

- Радовић, В., *Ширење појма уговора о организовању путовања*, Право и привреда, бр. 9/2014.
- Радовић, В., *Предлог нове Директиве о пакет аранжманима и повезаним путничким аранжманима, у Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ*, Београд, 2014.
- Радовић, В., *Разграничење организатора путовања и посредника код уговора о организовању путовања*, Правни живот, бр. 11/2013.
- Радовић, В., *Појам потрошача код уговора о организовању путовања*, Зборник радова: Јачање заштите потрошача, Београд, 2013.
- Радовић, В., *Посреднички уговор о путовању*, Право и привреда, бр. 4-6, 2015.
- Радовић, О., *Агенцијски уговор о хотелским услугама: уговорна одговорност угоститеља у хрватској, европској и међународној пословној пракси*, Правни вјесник, бр. 2/2010.
- Radolović O., *The Allotment Contract through the Hotel-keeper's General and Special Liability for Damage*, Journal of International Commercial Law and Technology, Vol. 6, Issue 2, 2011.
- Rekaiti, P.,
Van den Bergh, R., *Cooling-Off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States: A Comparative Law and Economics Approach*, Journal of Consumer Policy, бр. 4/2000.
- Ruscello, F., *Los Contratos de Intercambio – En Italia Y España*, Revista CESCO de Derecho de Consumo, бр. 10/2014.
- Симоновић, Д., *Коментар Закона о заштити потрошача*, Земун, 2006.
- Симоновић, Д., *Уговор о тајмиерингу (уговор о временском коришћењу туристичког објекта)*, Правна пракса, бр. 12/06.
- Singh, L.K., *Trends in Travel and Tourism and Law*, Delhi, 2008.
- Scavo, J. J., *Marketing Resort Timeshares: The rules of the game*, St. Jown's Law Review, бр. 1/99.
- Скакун, М., *Право у туризму*, Београд, 1994.
- Smith, S., *Defining Tourism – A Supply-Side View*, Annals of Tourism Research, бр. 2/1988.
- Спасић, В., *Пословање туристичких агенција и организатора путовања*, Београд, 2013.
- Стојановић, Д., *Увод у грађанско право*, Београд, 1999.

- Story, J., *Commentaries on the Law of Agency as a branch of Commercial and Maritime Jurisprudence with Occasional Illustrations from the Civil and Foreign Law*, Boston and London, 1844.
- Сушић, С., *Туристичко право*, Београд, 1986.
- Табороши, С., *О правној природи права потрошача*, Зборник: Развој правног система Србије и хармонизација са правом ЕУ, Београд, 2008.
- Табороши, С., *Развој јавноправне заштите потрошача у светлу Закона о заштити потрошача*, Зборник: Актуелна питања савременог законодавства, Будва, 2003.
- Towner, J., *The Grand Tour – A Key Phase in the History of Tourism*, *Annals of Tourism Research*, бр. 3/1985.
- Theobald, W.F., *The Meaning, Scope and Measurement of Travel and Tourism*, у: Theobald, W.F., *Global Tourism*, Oxford, Boston, Johannesburg, Melbourne, New Delhi, Singapore, 1998.
- Тот, И., *Пакет-аранжман и потпомогнути путни аранжман*, Зборник радова Правног факултета у Ријеци, бр. 1/2015.
- Тот, И., *Појам путника, посредника и организатора путовања према Приједлогу нове Директиве о пакет-аранжманима*, Зборник радова: XXI век - век услуга и услужног права, Крагујевац, 2015.
- Ћирић, А., *Привредни значај и правно регулисање туризма*, Зборник Правног факултета у Нишу, бр. 22/1982.
- Feifer, M., *Going Places: The ways of the Tourist from Imperial Rome to the Present Day*, London, 1985.
- Fréchette, P., *La qualification des contrats: aspects pratiques*, *Les Cahiers de Droit*, бр. 2/2010.
- Hunt, J. D.,
Layne, D., *Evolution of Travel and Tourism Terminology and Definitions*, *Journal of Travel Research*, бр. 4/1991.
- Holden, K., *Simplifying Timeshare*, 2nd Ed., Bloomington, Indiana, 2014.
- Царић, С.,
Перовић, С.,
Стојановић, Д., (ред), *Коментар закона о облигационим односима*, Нови Сад, 1980.
- Zimmerman, R., *The Law of Obligations*, Oxford University Press, 1996

- Шарчевић, П., *Правно регулисање временског кориштења туристичког објекта у иноземној пракси са кратким освртом на колизионоправну проблематику*, Зборник: Временско кориштење туристичког објекта *Time-sharing*, Информатор, 1987.
- Шмид, В., *Путничка агенција и њени уговори с путницима и даваоцима услуга*, Београд, 1977.
- Шмид, В., у Благојевић Б., Круљ В., *Коментар Закона о облигационим односима*, II књига, Београд, 1983
- Шмид, В., *Угоститељска остава*, *Анали Правног факултета у Београду*, бр. 3-5/1978.
- Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., Ebers, M., *EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis*, 2008.
- Schulze, R., *Des principes de la conclusion du contrat dans l'acquis communautaire*, *Revue internationale droit comparé*, бр. 4/2005.

Електронски извори

- http://www.academia.edu/4753533/The_contribution_of_the_Ancient_Roman_Empire_to_tourism_development_and_lessons_for_Ghana_s_tourism_hospitality_industry
- http://www.aph.gov.au/~media/wopapub/senate/committee/corporations_ctte/completed_inquiries/2004_07/timeshare/report/report_pdf.ashx
- <http://djelatnici.unizd.hr/~gianni/TuristickoPoslovanja.pdf>
- http://www.eccbelgie.be/images/downloads/timesharing_resell_fr_hr%281%29.pdf
- http://ec.europa.eu/france/pdf/broch-timeshare-pack-vacances_fr.pdf
- https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/31887/10-1172-implementation-timeshare-directive-government-response-to-consultation.pdf
- http://www.juriscope.org/uploads/etudes/Grece/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_Grece_2007.pdf
- http://www.juriscope.org/uploads/etudes/Espagne/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_Espagne_2007.pdf
- http://www.juriscope.org/uploads/etudes/RoyaumeUni/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_Royaume%20Uni_2007.pdf
- http://www.juriscope.org/uploads/etudes/Droit%20civil_Contrat%20de%20jouissance%20d%20immeuble%20a%20temps%20partage_2007_Synthese.pdf
- <http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2008/pdf/G20082002.pdf>
- <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/comments.pdf>
- <http://www.tempspartage.org/>
- www.pravst.unist.hr/.../blog_dodfile_rimsko_privatno_pravo_knjiga.doc
- http://tug2.net/timeshare_advice/cold_hard_facts_about_selling_your_timeshare.shtml

Регистар појмова

А

авансно плаћање, 233, 238, 244, 254
агенција 16,20,23,26,47,50,58,61,93,95,101,113,121,131,134,159,163,201,212
- организатор туристичког путовања 24, 49, 59, 113, 121, 164, 182
- посредник у продаји туристичког путовања 20,50,59,121,127,139,146,159
агенцијски уговор о угоститељским услугама 201, 206, 210
аконтација 179, 185, 203
акцесорне услуге 183, 186, 188, 201, 203, 206, 211, 218
апартман 35, 66, 76, 98, 187, 193, 228,
аутомобил 65, 114, 117, 120, 183, 194

Б

бенефицијар 180, 182, 212
боравак 31, 48, 50, 78, 113, 159, 198, 209, 219
боравишна такса 108

В

ваучер 13, 168, 170, 177, 202, 206

Г

гаранција путовања 60, 96, 101, 132
- гаранција за случај инсолвентности 61, 96, 101, 254
- гаранција ради накнаде штете 61, 96, 101
гост 175, 190, 201, 206, 215,218

Д

давалац туристичких услуга 10
давалац услуга 23,60,65,108,122,131,137,146,157,216,230,257
делатност 11,17,31,40,52,57,82,87,93,104,161,217,225
- појам и врсте 57
- туристичка делатност 58
- угоститељска делатност 66
- наутичка делатност 101
- ловнотуристичка делатност 87
динамични пакет аранжман 115, 116
домаћа радиност 17, 21, 33, 68, 80
„друге“ туристичке услуге 113,118

Ж

животиње 82, 196

З

закључење 13,145, 159, 167, 184, 202, 212, 236, 249, 260

И

извори права 22

- устав 22

- закони 23

- подзаконски акти 24

- аутономни 25

- извори ЕУ 27

изнајмљивање 21, 36, 48, 64, 83, 87, 96, 101, 104, 117

инспекцијски надзор 103

информације 17, 45, 124, 176, 188, 203, 236, 245, 255

Ј

јавно предузеће 40, 87

К

кодекс добре пословне праксе 255

кућни ред 26, 55, 79, 195

Л

Лиценца 21, 24, 51, 59, 101

limo service 65, 96, 101

М

Марина 24, 37, 82, 99

моторна возила 37, 65, 118

мотоцикли 117, 195

Н

начела 34, 93, 185, 244, 251

накнада штете 24, 60, 96, 135, 140, 161, 171, 203, 213, 259

наручилац услуга 201, 206, 212

непокретност 43, 222, 229, 232, 250, 256

носиоци туристичко-угоститељских активности 9, 17, 39, 57

- управљачи туристичког простора 42, 95, 97

- туристичке организације за промоцију туризма 39, 44

- туристичке агенције 11, 15, 39, 42, 47, 58, 101, 117, 134, 174, 205

- туристички водичи 15, 21, 52, 62, 131, 209

- угоститељи 17, 42, 52, 67, 168, 198, 216

О

обавеза обавештавања 246
обавезе организатора путовања 61, 125, 130, 156
обавезе путника 134, 142, 163
обавештавање 45, 117, 124, 127, 162, 168, 173, 245, 258
одговорност 147, 152, 155, 163, 180, 260
одустанак 137, 174, 199, 247
отказ 51, 175, 206, 210, 263

П

пакет аранжман 113, 128, 132, 136, 139, 143, 155
пакет услуга 113, 134
пансион 77, 169, 184, 197
пенали 108
пловни објекат 82, 99
повезани путни аранжман 116, 120
полупансион 169, 178, 202
поруџбина 212, 219
пословни обичаји 252, 130, 146, 163, 172, 181, 190
посредник 51
посредник путовања 20, 50, 59, 121, 127, 139, 146, 159
посреднички уговор о путовању 159
потрошач 119, 218
права организатора путовања 140
права путника 135, 142
право задржавања 198
превоз 113
представник на туристичкој дестинацији 62, 64
приговор 21, 149, 171, 209
пристаниште 82, 99
прихватни објекат 31, 37, 83
провизија 172, 204
путни аранжман 156
путник 113, 134, 137, 152, 162

Р

раскид уговора 139, 199, 247, 257, 262
рачун 52, 198, 219
регистрација 93
- појам 93

- начела 93
- поступак 93
- садржина Регистра туризма 95
- регистрациона документација 101
- регрес 149, 153, 158, 210
- резервација 17, 184, 228

С

- сеоско домаћинство 33, 35, 66, 81, 106
- сеф 191
- смештај 35, 187, 195, 222
- снижење цене 143, 171, 258, 263
- соба 36, 184, 202, 208
- ствари 195, 215

Т

- тајм-шеринг 221
- термилошке и појмовне одреднице 221
- правне форме 226
- правна природа тајм шеринга 229
- правна природа права 229
- слични уговори 233
- повезани уговори 233, 235
- предуговорно обавештавање 245
- право на одустанак 247
- форма уговора 251
- садржина уговора 251
- обавезе уговорних страна 256
- одговорност трговца 321
- престанак уговора 326
- точење пића 188, 203
- трговац 113, 225
- туристичке услуге 10, 113
- туризам 9, 16, 32
- историјски развој туризма 11
- развој туризма у свету 11
- развој туризма у Србији 17
- туристичке агенције 11, 15, 20, 47
- туристички аниматор 62, 64, 100
- туристички водич 15, 21, 52, 62, 131, 209
- туристички пратилац 31, 58, 62
- туристичке организације за промоцију туризма 44
- туристичка организација Србије 44

- туристичка организација аутономне покрајине 46
- туристичка организација јединице локалне самоуправе 46
- туристичке организације регије 44
- туристички простор 31, 43, 44

У

- уговорне стране 121, 212
- уговор о алотману 165
- уговор о организовању путовања 113
- уговор о туристичком путовању 122, 134
- уговор о угоститељским услугама 183
- уговор о услугама услуживања хране и точења пића 211
- угоститељ 17, 42, 52, 67, 168, 198, 216
- угоститељска делатност
- угоститељске услуге 227, 245
- угоститељски објекат 70
- угоститељски објекат за исхрану и пиће 70
- угоститељски објекат за смештај 76
- узансе 25
- управљачи туристичког простора 42, 95, 97
- услуге 10, 21, 39, 58, 62, 87, 98, 147
 - услуге туристичких агенција 58
 - услуге туристичких професија 78
 - друге услуге у туризму 64
- услуга путовања 117, 118
- услуживање пића 214
- услуживање хране 214

Х

- хотелијер 25, 130, 146, 192

Ц

- цена 142, 157, 170, 172, 179, 183, 261
- ценовник 79. 91, 179, 184, 197, 218

CIP - Каталогизација у публикацији -
Народна библиотека Србије, Београд

34:338.48(075.8)

ВУЈИСИЋ, Драган, 1962-

Туристичко право / Драган Вујисић, Андреј Мићовић. -
Врњачка Бања :
Универзитет у Крагујевцу Факултет за хотелијерство
и туризам, 2016

(Врњачка Бања : SaTCIP). - 281 стр. ; 25 cm

Тираж 150. - Напомене и библиографске
референце уз текст. -
Библиографија: стр. 265-275. - Регистар.

ISBN 978-86-89949-15-5

1. Мићовић, Андреј, 1985- [аутор]

а) Туризам - Правни аспект

COBISS.SR-ID 226464524

ISBN 978-86-89949-15-5

Универзитет у Крагујевцу

Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи



The publication has been funded within the framework of the European Union Tempus programme which is funded by the Directorate General for Development and Cooperation – EuropeAid and the Directorate General for Enlargement.

This publication reflects the views only of the authors, and the Education, Audiovisual and Culture Executive Agency and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information therein.

Project No. 544543-TEMPUS-1-2013-1-RS-TEMPUS-JPCR