



## **Posebne uzance v gostinstvu in turizmu**

**Ljubljana, julij 2010**

**Prpravila:  
mag. Snežana Škerbinc,**



**Majda Dekleva,  
direktorica**

**V delovni skupini za pripravo uzanc so sodelovali:**

- **Mag. Snežana Škerbinc**
- **Srečko Koklič**
- **Ivan Peršolja**
- **Miran Stiplovšek**
- **Vesna Uršič**

## POSEBNE UZANCE V GOSTINSTVU IN TURIZMU

### UVODNO POJASNILO

Uzance v dejavnosti gostinstva in turizma so dobri poslovni običaji in poslovne prakse našega sektorja. Smo ena redkih panog, ki jih je zapisala in jih dejansko ima ter jih izvaja medtem, ko velika večina ostalih gospodarskih panog uzanc nima ali jih vsaj nima v pisni obliki. Pri nastajanju slovenskih uzanc v gostinstvu smo se na zbornici sredi devetdesetih let prejšnjega stoletja opirali na uzance nekdanje skupne jugoslovanske države iz osemdesetih let, ki so bile prevedene v slovenski jezik in posodobljene. Enako smo se pri pripravi sedanjih uzanc v gostinstvu in turizmu opirali na že obstoječe besedilo, v katerega smo poleg vsebinskih sprememb vnesli tudi posodobljeno terminologijo ter odpravili pomanjkljivosti in slabosti, ki so se s časom izoblikovale v praksi. Uzance smo tudi pregledali v luči novega Obligacijskega zakonika. Opiranje na besedila starejših uzanc pri njihovi prenovi je popolnoma upravičeno, saj pri ugotavljanju dobrih poslovnih običajev prav za to gre, da se poišče izročilo in zgodovinski zapis, ki je v praksi že utečen in da se navedejo in s tem izpostavijo ter še bolj uveljavijo dobre poslovne prakse in običaji v stroki.

Mag. Snežana Škerbinc,  
vodja projekta prenove posebnih uzanc v gostinstvu

Majda Dekleva, direktorica

## KAZALO

Uvodno pojasnilo	stran 3
Kazalo	stran 4
Posebne uzance v gostinstvu in turizmu	stran 5
I. Splošne določbe	stran 5
II. Skupne določbe za gostinske pogodbe	stran 5
III. Pogodba o hotelskih storitvah	stran 6
Sklenitev pogodbe	stran 6
Trajanje in odpoved pogodbe	stran 7
Pravice in obveznosti strank	stran 8
Hišni red	stran 11
Odgovornost gostinca za gostove stvari	stran 12
Razdrta pogodba	stran 13
IV. Agencijska pogodba o hotelskih storitvah	stran 14
V. Posamezni gosti	stran 15
VI. Skupina gostov	stran 16
VII. Vzajemne obveznosti naročnika in gostinca	stran 18
VIII. Alotmajska pogodba	stran 19
IX. Pogodba o postrežbi s hrano in pijačo	stran 20
X. Končna določba	stran 25
Priloga: Rezervacija sob v hotelih po mednarodnem telegrafskem ključu	stran 26

- prihod med 19. in 24. uro	SERA
- zadrževanje eno noč	PASS
- zadrževanje več dni	STOP
- počakati na letališču	AERO
- počakati na zadnji postaji avtobusa z letališča	AEROZ
- počakati v pristanišču (luki)	QUAI
- počakati na železniški postaji	TRAIN
- odpoved rezervacije ali CANCEL	ANUL

Čas prihoda	Dopoldan	Popoldan	Zvečer
Ponoči			
- danes RAZEM	POWYS	POZUM	RAMYK
- ponedeljek RAZIN	POCUN	POMEL	RACEX
- torek RAQAF	PODYL	PONOW	RADOK
- sreda RATYZ	POGOK	POPUF	RAFYG
- Četrtek RAVUP	POHIX	PORIK	RAGUB
- petek RAWOW	POJAW	POSEV	RAHIV
- sobota RAXAB	POKUZ	POVAH	RAJOD
- nedelja RANUV	POBAB	POLYP	RABAL

Druge podrobnosti, ki niso predvidene v ključu, je treba normalno telegrafirati.

Na podlagi 6. člena Zakona o gospodarskih zbornicah (Uradni list RS št. 60/2006), 10. člena Statuta Gospodarske zbornice Slovenije in 3. člena Statuta Turistično gostinske zbornice je Upravni odbor Turistično gostinske zbornice Slovenije dne 17. junija 2010 sprejel

## POSEBNE UZANCE V GOSTINSTVU IN TURIZMU

### I. SPLOŠNE DOLOČBE

#### 1.

Posebne uzance v gostinstvu in turizmu določajo poslovne običaje za posle, povezane z gostinskimi in turističnimi storitvami, in se uporabljajo za presojo potrebnih ravnanj in njihovih učinkov med gospodarskimi subjekti.

Šteje se, da so pogodbeniki privolili v uporabo uzanc, če ni s pogodbo njihova uporaba v celoti ali delno izključena.

#### 2.

Te uzance opredeljujejo poslovna razmerja, ki veljajo predvsem za gostinske pogodbe:

1. za pogodbo o hotelskih storitvah (pogodba o sobi, penzionu ali polpenzionu)
2. za pogodbo o postrežbi s hrano in pijačo.

Za pogodbe iz prvega odstavka te uzance med gostincem, naročnikom in gostom se določijo tudi posebne uzance: če je gost posameznik, če je gost skupina ali če je sklenjena pogodba o najetju gostinskih zmogljivosti (alotmajska pogodba).

#### 3.

Temeljni načeli, ki ju morajo stranke upoštevati pri poslih, pri katerih gre za gostinske storitve, sta poštenje in vestnost.

Stranke se ne morejo sklicevati na nobeno teh uzanc, če bi imela njena uporaba v posameznem primeru posledice, ki bi bile v nasprotju z načeli iz prvega odstavka te uzance.

### II. SKUPNE DOLOČBE ZA GOSTINSKE POGODBE

#### 4.

Šteje se, da so stranke sklenile gostinsko pogodbo, če so se kakorkoli sporazumele o njenih bistvenih sestavinah, ki so: določila o vrsti, obsegu, ceni in času storitev.

#### 5.

Gostinska pogodba ni oblična, razen če je z zakonom drugače določeno. Za pogodbo, ki ni sklenjena pisno, lahko zahteva vsaka stranka od druge pisno potrdilo.

## 6.

Če ni drugače dogovorjeno, se šteje, da je dogovorjena tista cena, ki velja v gostinskem obratu ob začetku storitev in je objavljena tako, kot je določeno v predpisih in v teh uzancah.

## III. POGODBA O HOTELSKIH STORITVAH

## Sklenitev pogodbe

## 7.

Šteje se, da je pogodba o hotelskih storitvah sklenjena, ko gostinec sprejme in potrdi zahtevo gosta, ki je pri njem osebno (tudi po telefonu ali elektronski pošti) iskal sobo ali penzion.

Če je gost rezerviral sobo ali penzion, se šteje, da je pogodba sklenjena, ko je gostinec gostu rezervacijo potrdil.

## 8.

Zahteva za rezervacijo sobe ali penziona vsebuje: vrsto gostinske storitve, začetek in konec storitve ter gostov naslov.

Rezervacija sobe ali penziona se lahko zahteva poleg slovenščine tudi v kakšnem tujem jeziku, razumljivem obema strankama, rezervacija sobe pa tudi po mednarodnem hotelskem telegrafskem ključu za naročanje sob, ki je objavljen skupaj s temi uzancami in je njihov sestavni del.

Če gostinec ob rezervaciji tako zahteva, mora gost ustno ali telefonsko rezervacijo potrditi še pisno (z dopisom, telegramom, faksom ali po elektronski pošti) ter izvesti avtorizacijo plačilne kartice. V takem primeru se šteje, da je pogodba sklenjena šele, ko gost prejme od gostinca pisno potrdilo rezervacije.

## 9.

Gostinec mora na zahtevo za rezervacijo odgovoriti takoj, najpozneje pa v 24 urah od njenega prejema, upoštevajoč pri tem čas, ko se storitev začne, načeloma po isti komunikacijski poti, kot jo je prejel.

## 10.

Gostinec lahko kot pogoj za potrditev rezervacije zahteva plačilo akontacije ali številko plačilne kartice. Običajna akontacija je enaka vrednosti naročenih storitev za en dan. V sezonskih hotelih je med sezono akontacija enaka vrednosti naročenih storitev za tri dni.

Gostinec mora potrditi prejem akontacije v 24 urah od prejema vplačila.

Če ni drugače dogovorjeno, velja akontacija kot vnaprej plačan del vrednosti, iz katerega lahko gostinec izterja od gosta tudi odškodnino.

## 11.

Gostinec mora sprejeti vsako ponudbo za sklenitev pogodbe o hotelskih storitvah in dati na voljo sobo oziroma penzion v mejah razpoložljivih zmogljivosti, če gost lahko plača ceno in jo

- 4 enoposteljne sobe	DANID
- 4 dvoposteljne sobe	DIROH
- 5 enoposteljnih sob	EMBLE
- 5 dvoposteljnih sob	ERCAJ
- 6 enoposteljnih sob	FELAF
- 6 dvoposteljnih sob	FERAL
2. za posebne rezervacije:	
- soba s posebno kopalnico	BAT
- soba z lepim pogledom	BELVU
- zelo lepa soba	BEST
- lepa soba	BON
- enostavna soba	PLAIN
- boks za en avtomobil	BOX
- skupna garaža za en avtomobil	GARAG
- dvoriščna soba	INTER
- otroška postelja	KIND
- soba brez tekoče vode	ORDIN
- salon SAL	
- soba za služinčad	SERV
- popolnoma tiha soba	TRANO
- prihod med polnočjo in 7. uro	NOTTE
- prihod med 7. in 12. uro	MATIN
- prihod med 12. in 19. uro	APRES

## PRILOGA

**REZERVACIJA SOB V HOTELIH  
PO MEDNARODNEM TELEGRAFSKEM KLJUČU**

Pri telegrafskih rezervacijah je treba označiti:

1. Število sob - enoposteljnih ali večposteljnih;
2. datum prihoda;
3. trajanje bivanja (ni obvezno);
4. naročnikovo ime in naslov.

Mednarodni telegrafski ključ:

1. za rezervacijo: šifra:

- 1 enoposteljna soba	ALBA
- 1 soba s francosko posteljo	ALDUA
- 1 dvoposteljna soba	ARAB
- 1 triposteljna soba	ABEC
- 2 enoposteljni sobi	BELAB
- 2 sobi (2 + 1 = 3 postelje)	BIRAC
- 2 dvoposteljni sobi	BONAD
- 3 enoposteljne sobe	CIROC
- 3 sobe s štirimi posteljami (2 + 1 + 1 = 4 postelje)	CARID
- 3 sobe s petimi posteljami (2 + 2 + 1 = 5 postelj)	CALDE
- 3 dvoposteljne sobe	CADUF

je pripravljen plačati ter če je njegovo stanje takšno, da ga lahko sprejmejo v gostinski obrat.

**12.**

Predmet pogodbe o hotelskih storitvah so lahko sobe (tudi z zajtrkom, vračunanim v ceno), penzioni ali polpenzioni.

**13.**

S penzionom so mišljeni prenočitve in trije obroki (zajtrk, kosilo in večerja). S polpenzionom je mišljena soba z zajtrkom in enim glavnim obrokom (kosilo ali večerja), ki ga določi gost po dogovoru z gostincem.

Cena penziona se računa od prvega obroka, s katerim je bilo gostu postreženo po prihodu; obroke, s katerimi mu ni bilo postreženo na dan prihoda, dobi na dan odhoda, če to želi.

Za obroke, ki jih gost ni izkoristil in jih ni odpovedal do konca prejšnjega dne, se pri obračunavanju cena penziona ne zmanjša.

Cene penziona oziroma polpenziona veljajo, če ostane gost najmanj tri dni, za skupine pa lahko tudi, če ostanejo samo en dan.

Če je v pogodbi dogovorjen penzion ali polpenzion za manj kot tri dni in če uporabnik skrajša dogovorjeno bivanje na manj kot tri dni, se cena penziona oziroma polpenziona lahko poveča za 20 %.

**Trajanje in odpoved pogodbe****14.**

Pogodba o hotelskih storitvah se lahko sklene za določen ali nedoločen čas.

Pogodba o hotelskih storitvah se lahko sklene za nedoločen čas, če je sklenjena po načelu dan-po-dan. Ta pogodba se avtomatično podaljša za naslednji dan, če je gostinec ali gost ne odpove do 12. ure.

Po prenehanju pogodbe o hotelskih storitvah mora gost zapustiti sobo do časa, določenega v hišnem redu, če takšne določbe v hišnem redu ni, pa do 12. ure.

Če z gostincem ni drugače dogovorjeno, plača gost sobo, ki jo obdrži po času, določenem v hišnem redu, oziroma po 12. uri, še za en dan.

**15.**

Če gost v dogovorjenem času ne uporablja sobe ali penziona, lahko gostinec od njega zahteva odškodnino.

Gost ni dolžan plačati gostincu nobene odškodnine, če odpove rezervacijo sobe ali penziona:

1. do 12. ure prvega dne – če gre za sobo, ki jo je najel do dveh dni;
2. dva dni pred uporabo storitve – če gre za sobo, ki jo je najel za tri do sedem dni;
3. sedem dni pred uporabo storitve – če gre za sobo, ki jo je najel za dlje kot sedem dni, ali za sezonski hotel v sezoni;

4. v primeru višje sile ne glede na čas odpovedi.

**16.**

Gostinec mora priskrbeti gostu, ki je pravočasno odpovedal obrok v penzionu, na njegovo zahtevo obrok suhe hrane ("lunch-paket") ustrežne vrednosti in kakovosti. Gostinec lahko gostu ponudi nadomestni obrok v drugem obratu ali vrednostni bon.

**17.**

Gostinec sprejete rezervacije sobe ali penziona ne sme odpovedati in mora imeti za gosta, ki ima potrjeno rezervacijo, prosto sobo do 20. ure; če ni posebnih obvestil, se po tej uri šteje, da gost sobe ne bo uporabljal, zato jo gostinec lahko odda. Če gostinec sobo odda drugemu gostu, nima pravice do odškodnine za neizkoriščeno rezervirano sobo. Če pride gost kasneje, ne da bi gostinca pred tem obvestil o času prihoda, mu mora le-ta dati sobo v mejah razpoložljivih zmogljivosti.

**Pravice in obveznosti strank**

**18.**

Na podlagi pogodbe o hotelskih storitvah ima gost pravico:

1. uporabljati sobo s pripadajočimi storitvami in tudi ustrezne obroke, če je v pogodbi predviden penzion ali polpenzion;
2. uporabljati vse skupne prostore in storitve, ki so v tem obratu namenjeni gostom za splošno rabo, razen tistih, za katera so določena doplačila in jih zato gost mora doplačati (npr. masaža, pedikura, solarij, savna, frizerske storitve idr.).

**19.**

Gostinec mora dogovorjenega dne dati gostu sobo, kakor hitro je ta prosta in pospravljena, najkasneje pa do 14. ure, po tem času pa takrat, ko se gost prijavi, ter mu omogočiti druge dogovorjene gostinske storitve oziroma storitve, ki jih gost zahteva v skladu s poslovnimi običaji.

**20.**

Če gost na dan prihoda zahteva sobo zjutraj, mu jo sme gostinec zaračunati tudi za preteklo noč, če sobe ni mogel oddati, ker jo je moral zgodaj zjutraj dati temu gostu.

Če uporablja gost sobo med 6. in 18. uro za dnevni počitek, ki traja največ 8 ur, mu jo gostinec zaračuna po nižji ceni, odvisno od trajanja, pri čemer ta cena ne sme presežati 70 % redne cene za sobo.

**21.**

Gostinec odgovarja gostu za škodo, če mu ne odda sobe v objektu enake ali višje kategorije v dogovorjenem kraju. Morebitna razlika v ceni, povečani prevozni stroški idr. gredo v breme gostincu.

**117.**

Če je izkoristilo postrežbo s hrano manj kot 80 % gostov, za katere je bila postrežba rezervirana, in rezervacija za neizkoriščeni del ni bila odpovedana v roku iz prejšnje uzance, ima gostinec pravico do odškodnine.

Če je izkoristilo dogovorjeno postrežbo s hrano več gostov, kot je bilo rezervirano, se šteje, da je bila pogodba spremenjena na toliko gostov, kolikor jih je bilo dejansko postreženih. Gostinec zaračuna postrežbo za toliko gostov, kolikor jih je bilo dejansko postreženih.

**118.**

Če je bila pogodba o postrežbi s hrano in pijačo za gosta ali skupino gostov sklenjena na podlagi rezervacije ali naročila turistične agencije, plača račun turistična agencija, če ni drugače dogovorjeno.

Turistična agencija ima pravico do najmanj 5 % provizije od obračunane vrednosti za postrežbo s hrano in pijačo.

**119.**

Gostu mora biti na dostopnem mestu na voljo knjiga pripomb (pritožb in pohval).

**120.**

Kršitve teh uzanc obravnava Častno sodišče pri Gospodarski zbornici Slovenije.

**VII. KONČNA DOLOČBA**

**121.**

Te uzance se začnejo uporabljati po 30 dneh od sprejema na seji Upravnega odbora Turistično gostinske zbornice.

Z veljavnostjo teh uzanc prenehajo veljati prejšnje, ki jih je sprejela Gospodarska zbornica Slovenije dne 23. februarja 1995 in so bile objavljene v Uradnem listu RS števil. 22/95.

Predsednik

Turistično gostinske zbornice Slovenije

Danilo Daneu, l. r.



**110.**

Gost ima pravico v gostinskem obratu nemoteno uporabljati naročene in pripadajoče storitve, ki jih omogoča gostinec. Gost se mora v gostinskem obratu obnašati tako, da ne moti reda in drugih gostov ter osebja.

**111.**

Gostinec lahko zavrne nadaljnjo postrežbo in zadrževanje v gostinskem obratu tistemu gostu, ki se ne obnaša v skladu s temi uzancami, in ga lahko odstrani iz gostinskega obrata.

**112.**

Če ima gostinec garderobo in je v hišnem redu predpisano, da je garderoba obvezna, mora gost ob prihodu oddati svoje stvari (plašč ipd.) v garderobo.

Običajno odda gost v garderobo oblačila (plašč, dežni plašč, kožuh ipd.). Gost ne sme pustiti v garderobi dragocenosti in denarja.

Gostinec ima pravico pregledati stvari, ki jih uporabnik odda v garderobo.

**113.**

Za stvari, ki so bile prevzete v garderobo, izda gostinec gostu potrdilo in zanje odgovarja.

Za hrambo stvari v garderobi se lahko zaračunava plačilo; gostinec mora v garderobi na vidnem mestu objaviti, koliko se plača za garderobo.

Gostinec ne odgovarja za gostove stvari, ki niso bile oddane v garderobo oziroma če te garderobe ni (obešalniki v gostinskih obratih).

**114.**

Gostinec mora gostu na podlagi potrdila izročiti stvari, ki jih je ta pustil v garderobi. Če te stvari izginejo ali se poškodujejo, odgovarja zanje do njihove polne vrednosti.

Gostinec ne odgovarja za dragocenosti in denar v stvareh (torbi, plašču ipd.), ki so bile oddane v garderobo.

**115.**

Brez gostinčeve privolitve gost ne more odpovedati ali spremeniti že naročene hrane.

Naročilo ustekleničene pijače lahko gost odpove ali spreminja, dokler gostinec steklenice ne odpre in postreže. Naročila pripravljenih in točenih pijač ter napitkov se odpovedujejo kot naročila hrane.

**116.**

Rezervacija hrane za skupine gostov se lahko odpove najpozneje 12 ur pred začetkom rezervirane postrežbe.

Če gost oziroma skupina gostov ni izkoristila dogovorjene postrežbe s hrano, ki ni bila odpovedana v določenem roku, ima gostinec pravico do odškodnine.

**22.**

Ob prihodu v hotelski objekt se gost priglasi na gostinčevi recepciji delavcu, odgovornemu za sprejemanje gostov.

**23.**

Ob izročitvi ključa mora biti soba popolnoma pripravljena za sprejem gosta. Ob prihodu oziroma odhodu gosta mora gostinec v hotelih najvišjih dveh kategorij brezplačno prenesti gostu prtljago od vhoda v objekt do sobe in nazaj.

**24.**

Gostinec mora gostu zagotoviti red in tišino oziroma ga mora vnaprej opozoriti, da mu miru ne more vedno zagotoviti.

Gostu mora brezplačno dajati vse informacije v zvezi z gostinskimi storitvami, dodatno hotelsko ponudbo, bivanjem, kulturno-zabavnimi prireditvami v kraju in izleti, podatke iz voznih redov, telefonskih imenikov, pogoje in način dostopa do interneta ipd.

**25.**

Gostinec mora zbuditi gosta ob času, ki ga gost določi, in je odgovoren za navadno škodo, ki jo ima gost, če gostinec tega ni izpolnil.

**26.**

Gost mora uporabljati prostore, ki so mu dani na razpolago, v namene, ki jih je določil gostinec, in pri tem spoštovati hišni red, te uzance in druge poslovne običaje.

**27.**

Gost sme uporabljati sobo samo za svojo nastanitev ter za nastanitev oseb, prijavljenih ob sklenitvi pogodbe.

Če ni drugače dogovorjeno, gost ne sme uporabljati sobe v komercialne namene. Gost v hotelski sobi ne sme pripravljati (kuhati) hrane.

**28.**

Gost mora prostore, ki so mu dani na razpolago, naprave, opremo in inventar uporabljati kot dober gospodar.

Po prenehanju pogodbe mora gost izročiti gostincu sobo v takšnem stanju, v kakršnem jo je najel, vendar se pri tem upošteva izrabljenost, nastala z redno rabo.

Gost odgovarja za škodo v prostorih, na napravah, opremi in inventarju, ki je nastala po njegovi krivdi ali po krivdi tistih, za katere odgovarja, ter po krivdi tistih, ki ga obiščejo. Znesek škode ugotovi gostinec v okviru dejanskih stroškov za odpravo škode. Če se gost s tem ne strinja, se škoda ugotavlja po redni pravni poti (na sodišču).

**29.**

Gostinec zaračuna gostu opravljene storitve po hotelskem ceniku in pri tem upošteva tudi popuste in dodatke po ceniku in teh uzancah.

V ceno prenočevanja je običajno vračunana uporaba hotelskega bazena, plaže in otroškega igrišča. Gostinec sme gostu zaračunati vhod v obrat s posebnim programom ali glasbo, prireditvami ipd. v okviru gostinskega objekta, posebej pa obračuna in zaračuna turistično takso in zavarovalnino ter

uporabo telefona, telefaksa, plačljivih TV programov, interneta, storitev wellnesa itd.

### 30.

Gostinci priznavajo popuste v naslednjih primerih:

1. za otroke do dveh let, ki spijo s starši ali spremljevalcem, se ne računa prenočitev, hrana pa se zaračuna po ceniku gostinskega obrata (*`a la carte*); uporaba otroške postelje se zaračuna po tarifi;

2. za otroke od dveh do deset let, ki spijo s starši ali spremljevalcem, se zaračuna cena prenočitve, zmanjšana za 70 %, hrana pa po ceniku gostinskega obrata (*`a la carte*);

3. za otroke do deset let, ki imajo svojo posteljo v sobi staršev (spremljevalca), se zaračuna cena storitve, zmanjšana za najmanj 30 %.

Če se dvomi o otrokovi starosti, jo morajo starši oziroma spremljevalec dokazati z verodostojno listino, sicer plačajo zanj polno ceno storitve.

Za posamezne kategorije gostov lahko gostinec določi posebne popuste ali nižje cene od objavljenih.

### 31.

Če je dogovorjeno, da dobi oziroma uporablja gost eno posteljo v dvoposteljni sobi (dvoposteljna za enoposteljno), se mu lahko zaračuna največ 75 % cene za dvoposteljno sobo.

Če je dogovorjeno, da dobi gost sobo z eno posteljo, gostinec pa izda gostu sobo z dvema ali več posteljami, se mu zaračuna le cena za enoposteljno sobo in gostinec ne sme oddati ostalih postelj drugim, razen če gost v to izrecno privoli.

Če se v dvoposteljni sobi doda tretja postelja, se za uporabo takšnega ležišča plača cena prenočitve oziroma penziona v dvoposteljni sobi, zmanjšana za najmanj 10 %.

### 32.

Če plača gost sobo tudi za čas, ko začasno odide, ne sme gostinec ta čas brez njegove privolitve oddati sobe (postelje) drugemu.

Če gost privoli, da gostinec v njegovi odsotnosti odda že najeto sobo, mu gost za ta čas ni dolžan plačati najema sobe.

### 33.

Če gost, ki se je dogovoril za penzion ali polpenzion, med bivanjem v hotelu pravočasno odpove kosilo ali večerjo, obroka suhe hrane (*"lunch-paketa"*) pa ni sprejel, ni dolžan plačati obrokov, ki jih ni izkoristil.

- v originalnem (porcijskem) pakiranju, v zaprti embalaži, originalno polnjene in jih je treba odpreti pred gostom;

- ali iz specialnih točilnih naprav. Gostu se postreže želena porcija, ki je določena z volumnom na kozarcu. Razmerje tekočine in pene mora biti ustrezno priporočilom proizvajalca.

4. Vse vrste vina se streže:

- buteljčno vino se predstavi in odpre pred gostom, lahko se nudi tudi v kozarcu na deciliter;

- litrsko vino se nudi v vrčku na 2, 3 ali 5 dl, lahko se nudi tudi v kozarcu na deciliter;

- odprto vino iz soda, ali iz drugih ustreznih zaprtih posod, ali iz točilne naprave, se nudi na deciliter (v kozarcu) ali v vrču (2, 3, 5 dl ali na liter).

5. Žgane pijače se streže:

- Dovoljeno je točiti in prodajati samo originalno pijačo iz originalnega pakiranja. Originalno polnjeno embalažo se odpre v gostinskem obratu. Ko je steklenica odprta, je vanjo prepovedano dotočiti druge žgane pijače ali prelivanje z drugimi tekočinami.

- Originalna žgana pijača iz originalnega pakiranja se toči porcijsko. Gostu se postreže želena porcija, ki je določena z volumnom na kozarcu ali z dozirno napravo. V primeru, da gost želi določen dodatek k žgani pijači (kot so: led, voda, brezalkoholna pijača, limona...), se najprej natoči porcija žgane pijače in šele nato doda zeleni dodatek.

6. Vse vrste mešanih pijač, ki se v gostinskem obratu sestavljajo iz več in različnih vrst pijač (kot so npr. koktajli, sokovi iz sveže stisnjenih sadežev, limonade idr.) so izvzete iz te uzance.

### 107.

Gost plača storitve na svojo zahtevo v primernem roku po uporabi jedi in pijač, vendar pred odhodom iz gostinskega obrata. Če gost ne izrazi zahteve, da bi plačal storitev, lahko gostinec to od njega zahteva. Gostinec lahko zahteva plačilo tudi, če se med postrežbo menja osebje, zapira obrat ipd.

Gostinec lahko glede na pogoje poslovanja zaračunava storitve vnaprej ali ob postrežbi jedi oziroma pijače (postrežbe na vrtu, prireditve na prostem, samopostrežba...).

### 108.

Gostom so gostinske storitve na voljo v času obratovanja, ki je objavljen ob vhodu.

Ne glede na čas obratovanja je izdaja glavnih obrokov lahko časovno omejena.

### 109.

Gostinec lahko znotraj obrata izobesi obvestilo, da sprejema naročila hrane najdlje do pol ure pred zaključkom obratovanja.

Ob zaključku obratovalnega časa gostinec gostinski objekt zapre, gostje pa morajo po uporabi jedi in pijač zapustiti lokal najpozneje v eni uri.

**102.**

Cene v gostinskih obratih so lahko različne glede na način postrežbe (za točilno mizo, za mizo, samopostrežba ipd.).

Kadar se izvaja glasbeni ali zabavni program, lahko gostinec zaračunava vstopnice za rezervacijo, obvezno konsumacijo ali pa so cene višje od rednih.

**103.**

Gostinec mora postreči gostu z jedjo in pijačo, ki ju je naročil po jedilnem listu oziroma ceniku pijač.

Postrežene jedi in pijače morajo po svoji vsebini in kakovosti ustrezati naročenim. Če imajo standardno ime, se njihova vsebina in kakovost ne smeta bistveno razlikovati od vsebine in kakovosti teh jedi in pijač v sorodnih gostinskih obratih.

**104.**

Če vsebina, kakovost in količina jedi ali pijače, s katero je gostu postreženo, ne ustrezajo naročenim, jo ima gost pravico zavrniti in ne plačati, lahko pa zahteva jed in pijačo v skladu z naročilom.

**105.**

Če gost to izrecno zahteva, mu mora gostinec postreči z manjšo količino od normalne (mala porcija, polporcija, otroška porcija) in mu zaračunati ustrezno nižjo ceno. Gostinec ni dolžan postreči gostu z manjšo porcijo, če to zaradi narave jedi ni mogoče.

**106.**

Vse vrste pijač (alkoholnih, brezalkoholnih), s katerimi se streže praviloma v zaprtih steklenicah, morajo biti originalno polnjene. Take pijače je treba odpreti pred gostom.

1. Vse vrste brezalkoholnih pijač se streže:

- v originalnem (porcijskem) pakiranju, v zaprti embalaži, originalno polnjene in jih je treba odpreti pred gostom. Po tem, ko je originalno pakiranje brezalkoholne pijače enkrat odprto, se iz njega pijača ne sme točiti drugim gostom (razen, ko gre za litrske ali večje embalaže);
- ali iz specialnih zaprtih točilnih naprav (pre-mix, post-mix), ki onemogočajo ročno pripravo, ročno mešanje in pretakanje pijač.

2. Vse vrste vode (mineralne, izvirske, namizne) se streže:

- v originalnem (porcijskem) pakiranju, v zaprti embalaži, originalno polnjene in jih je treba odpreti pred gostom.
- Na izrecno zahtevo gosta gostinec lahko postreže pretočno pitno vodo iz vodovodnega omrežja v kozarcu.

3. Vse vrste piva se streže:

**34.**

Račun za opravljene storitve se plača takoj po opravljenih storitvah ali pa v več delih med koriščenjem (npr. po vsakih sedmih dneh uporabe sobe ali penziona). Od gosta se lahko zahteva, da plača hotelske storitve vnaprej.

Račun mora biti specificiran po storitvah, s katerimi je bil gost postrežen.

**35.**

Če gost ne plača računa za opravljene storitve, ima gostinec pravico pridržati stvari, ki jih je gost prinesel v gostinski obrat, dokler v celoti ne izterja svojih terjatev.

**36.**

Gostinec mora gostu vrniti pridržane stvari, če gost ali kdo drug namesto njega da ustrezno zavarovanje.

Gostinec, ki na podlagi pravice pridrži gostove stvari, se lahko poplača iz njihove vrednosti, vendar pa mora, preden se za to odloči, pravočasno sporočiti gostu svoj namen (od pošiljanja priporočenega sporočila na gostov naslov iz prijave mora preteči 15 dni za evropske oziroma 30 dni za neevropske države).

**Hišni red****37.**

Hišni red mora biti v recepciji gostinskega obrata. Je sestavni del pogodbe o hotelskih storitvah in vsebuje: način ravnanja s sobnim ključem, raspored in pogoje glede postrežbe s hrano in posebnih storitev, plačilne pogoje, odpovedne roke, zapuščanje sobe, deponiranje dragocenosti, možnosti glede uporabe skupnih prostorov, uporabe elektronskih medijev idr.

Izvlček iz hišnega reda mora biti v vsaki sobi.

Šteje se, da se gost strinja s hišnim redom, ko od gostinca prevzame sobo, v kateri se lahko nastani.

**38.**

Gost sme v sobi uporabljati električne aparate le, če je to dovoljeno po hišnem redu, radio, televizor, gramofon, kasetofon ipd. pa, če s tem ne moti reda in miru drugih gostov. V nasprotnem primeru mu gostinec lahko prepove njihovo uporabo.

**39.**

Gostu ni dovoljeno voditi v gostinski objekt živali, razen v primeru, da je bilo to dogovorjeno in ko to dopušča hišni red gostinskega obrata. V tem primeru sme imeti gost žival le v prostorih, ki jih je gostinec za to določil.

Stranki se ne moreta dogovoriti, da sme žival v skupne prostore. Gostinec ima pravico zaračunati gostu za bivanje živali posebno ceno. Gost je odgovoren za vsako škodo, ki jo žival povzroči gostincu ali drugim gostom.

**40.**

Gostu ni dovoljeno nositi v gostinski objekt lahko vnetljivih in eksplozivnih snovi, snovi z močnim in neprijetnim vonjem ipd.

Gostom, ki nosijo orožje (lovci ipd.), mora gostinec zagotoviti poseben prostor (sobo ali omaro), kamor bodo varno spravili orožje.

**41.**

Če gost zboli, mora gostinec na svoje stroške poklicati zdravnika, stroške zdravljenja pa nosi gost. Če zdravnik ugotovi, da je gost zbolel za kakšno nalezljivo boleznijo in da njegova bolezen ogroža zdravje drugih, sme gostinec razdreiti pogodbo, vendar pa mora takemu gostu izkazati pozornost in mu dati potrebno pomoč.

**42.**

Če gost umre, mora gostinec o tem takoj obvestiti pristojne organe (policijo) in družino umrlega ter komisijsko popisati premoženje, ki ga je gost imel pri sebi, in to premoženje priglasiti pristojnim organom.

**43.**

Gostinec mora brez odlašanja izročiti na gosta naslovljene prispele pošiljke (pisma, sporočila, telegrame ipd.).

Če prispe za gosta pošiljka po njegovem odhodu, jo mora gostinec poslati na naslov, ki ga je pustil gost. Če gost ni pustil naslova, mora gostinec v 24 urah vrniti pošiljko pošti.

Za škodo, nastalo zaradi neizpolnitve obveznosti iz prvega in drugega odstavka te uzance, je odgovoren gostinec.

**44.**

Gostinec mora poslati ali vročiti gostu stvari, ki jih je ta pri odhodu pozabil v gostinskem obratu le, če to zahteva. Stroške pošiljanja plača gost.

Če jih ne more vročiti, jih mora hraniti najmanj eno leto, nato pa ravnati po predpisih.

**Odgovornost gostinca za gostove stvari****45.**

Če gostove stvari izginejo ali se poškodujejo, odgovarja gostinec po zakonu in teh uzancah.

**46.**

Stvari, ki jih je gost prinesel v gostinski obrat, so:

1. stvari, ki so v obratu v času, ko je gost nastanjen v sobi;
2. stvari, za katere gostinec ali pooblaščen oseba prevzame nadzor v gostinskem objektu ali izven njega v razumnem času prej ali potem, ko gost uporablja sobo.

Cena rezerviranih storitev se določi na podlagi prejšnjih obvestil oziroma po pogajanju naročnika z gostincem.

Če ta cena ni določena, se uporabljajo cene iz gostinskega cenika.

**97.**

Če gost neposredno naroči hrano in pijačo, se uporabljajo cene iz cenika gostinskega obrata.

Cene se lahko določijo po konsumaciji (po zaužitju posamezne jedi ali pijače), obroku ali pavšalno, ne glede na količino, ki jo gost porabi.

Za posamezne kategorije gostov in skupine gostov so lahko določene nižje cene.

**98.**

Gost lahko rezervira mizo oziroma sedež v gostinskem obratu, da bi bil ob določenem času postrežen s hrano in pijačo.

Če gostinec sprejme gostovo rezervacijo, ima zanj rezervirano mizo oziroma sedež dokler ne oceni, da gost ne bo prišel, najmanj pa do dogovorjenega časa.

**99.**

Gostinec mora v mejah razpoložljivih zmogljivosti sprejeti vsako rezervacijo za postrežbo s hrano in pijačo ter naročilo gosta, če gost zmore in je pripravljen plačati in če je v takšnem stanju, da je lahko gost v gostinskem obratu.

Gostinec ni dolžan postreči gosta, če po njegovi presoji ni v takšnem stanju, da je lahko gost v gostinskem obratu (npr. je vinjen, nag, pod vplivom opojnih substanc, se neprimerno vede, vpije, s svojim videzom ali obnašanjem moti ostale goste itd.).

**100.**

Gostinec mora gostu postreči s hrano in pijačo, navedeno v jedilnem listu in ceniku pijač.

Jedilni list in cenik pijač mora biti na voljo vsakemu gostu.

Gostinec mora v jedilnem listu in ceniku pijač označiti jedi in pijače, ki jih nima, ali pa o tem obvestiti gosta ob prevzemu naročila.

**101.**

Gostinec, ki ponuja gostu hrano in pijačo, mora imeti svoje normative o porabi živil in pijač. Količina postrežene hrane mora ustrezati tem normativom, ki pa so lahko različni za posamezne vrste obrokov.

Stranke se lahko dogovorijo za postrežbo z določenimi količinami hrane in pijače brez posebne označbe števila konsumacij (banket, svatovsko kosilo). V takem primeru se zaračuna dejansko število izdanih menijev oziroma jedi in dejanske količine izdane pijače. Naročnik lahko določi nekoga, ki bo naročal hrano in pijačo oziroma potrjeval izdane količine.

**91.**

Rok za obvestilo, da agencija odstopa od uporabe angažiranih zmogljivosti, je lahko določen:

1. s številom dni pred prihodom posamezne skupine;
2. kot določen dan za vse skupine.

Roki za odstop so: 14 dni pred prihodom skupine v sezoni, predsezoni ali posezoni, zunaj sezone pa 7 dni.

Turistična agencija mora poslati gostincu seznam gostov pred rokom, določenim za odstop od uporabe zmogljivosti.

**92.**

Gostinec ima pravico oddati zmogljivosti, od katerih agencija ni odstopila v roku niti ni zanje poslala obvestila o uporabi oziroma seznamu gostov. Turistična agencija lahko uporablja zmogljivosti, za katere pošlje obvestilo o uporabi po določenem roku, le, če se s tem strinja gostinec. V takem primeru se zmogljivosti uporabljajo pod pogoji iz alotmajske pogodbe.

**93.**

Če agencija ne izkoristi storitev za vse goste, ki so bili pravilno napovedani z obvestilom o uporabi oziroma s seznamom gostov, mora plačati gostincu odškodnino, določeno z alotmajsko pogodbo.

Ne glede na določbo prvega odstavka te uzance turistična agencija gostincu ne plača odškodnine za gosta, ki je odstopil od potovanja zaradi okoliščin, ki se jim ni mogel izogniti ali jih odvrniti, ki pa bi bile ob sklenitvi pogodbe o organiziranju potovanja z agencijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat znane. Agencija mora dokazati, da niso bile okoliščine, na katere se sklicuje, znane.

**94.**

Če v uzancah iz tega poglavja ni kaj posebej določeno, se za razmerja iz alotmajske pogodbe med turistično agencijo in gostincem uporabljajo posebne uzance, določene za agencijsko pogodbo o hotelskih storitvah za skupine uporabnikov (IV. poglavje).

**VI. POGODBA O POSTREŽBI S HRANO IN PIJAČO****95.**

Pogodba o postrežbi s hrano in pijačo je sklenjena, ko gostinec sprejme in potrdi gostovo rezervacijo oziroma njegovo naročilo.

V gostinskem obratu sklepajo pogodbo v imenu gostinca tisti, ki sprejemajo naročila za hrano in pijačo.

**96.**

Rezervacija postrežbe s hrano mora vsebovati zlasti: vrsto obroka in način postrežbe (kosilo, večerja, koktajl in podobne posebne storitve), obseg (število oseb, količina idr.), čas in ceno.

**47.**

Gostinec mora sprejeti od gosta v hrambo vrednostne papirje, denar in druge dragocenosti, ni pa dolžan sprejeti v hrambo dragocenosti, ki so v primerjavi z možnostmi in kategorijo obrata prevelike.

Gostinec ima pravico pregledati stvari, ki jih gost daje v hrambo, in zahtevati, da so stvari zaklenjene ali zapečatenene v ovoju (škatla).

**48.**

Gostinec daje za stvari, ki jih sprejme v hrambo, pisno potrdilo. Če hrani stvari v posebnih sefih, mora gostu izročiti ključ.

V hrambo oddane stvari sme ob vrnitvi potrdila dvigniti gost ali kdo, ki ga je gost za to pooblastil.

**49.**

Določbe o odgovornosti gostinca za gostove stvari, prinesene v gostinski obrat, ne veljajo za živali.

**50.**

Gostinec je odgovoren, če je izginil ali je bil poškodovan avtomobil, ki ga je gost pustil v garaži ali na gostinskem ograjenem in čuvanem parkirišču.

Gostinec je odgovoren za škodo na gostovem avtomobilu in stvareh, če gostinski delavec na zahtevo gosta odvažata ali dovažata zanj avtomobil iz garaže ali mu prinašata ali odnašata kakršnekoli stvari, gost pa je to naročil pri odgovorni osebi.

**Razdrta pogodba****51.**

Gostinec ima pravico odpovedati gostu nadaljnje storitve in razdreti pogodbo o hotelskih storitvah, če gost:

1. krši te uzance ali hišni red, zlasti če s svojim obnašanjem moti druge goste;
2. po določenem času bivanja ne plača računa za opravljene storitve, pa je bilo to dogovorjeno in od njega zahtevano;
3. zboli za kakšno nalezljivo boleznijo, ki je nevarna za druge goste v gostinskem objektu.

V primeru iz 1. točke prvega odstavka te uzance ima gostinec tudi pravico do odškodnine.

**52.**

Gost lahko razdre pogodbo in zapusti gostinski obrat, če gostinec ne izpolnjuje pogodbenih obveznosti, zlasti pa če krši te uzance in hišni red. V tem primeru ima gost pravico do odškodnine.

## 53.

Gost ima pravico pred začetkom izpolnjevanja pogodbe ali med njenim izpolnjevanjem odstopiti od nje zaradi okoliščin, ki se jim ni mogel izogniti ali jih ni mogel odvrniti, ki pa bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi bil sklenil, če bi bile takrat znane.

Gost mora v primeru iz prvega odstavka te uzanice brez odlašanja obvestiti gostinca, da odstopa od pogodbe in zakaj. Če gostinca o tem ne obvesti, mu mora povrniti škodo kot za nepravočasno odpoved pogodbe.

## IV. AGENCIJSKA POGODBA O HOTELSKIH STORITVAH

## 54.

Turistična agencija lahko kot naročnik storitve (v nadaljnjem besedilu: naročnik) sklene pogodbo o hotelskih storitvah za posameznega gosta ali skupino gostov.

## 55.

Za pogodbo o hotelskih storitvah, ki jo skleneta naročnik in gostinec (agencijska pogodba o hotelskih storitvah), se uporabljajo ustrezne uzanice za pogodbo o hotelskih storitvah (7. do 53. uzanca), razen če je v uzancah tega poglavja drugače določeno.

## 56.

Naročnik pošlje gostincu pisno rezervacijo.

Kot dokument (listino) za rezervacijo lahko naročnik uporabi turistično napotnico (vavčer), ki vsebuje vsaj naslednje podatke:

1. naročnikovo ime,
2. ime gostinca,
3. oznako gosta,
4. vrsto, obseg in čas opravljanja storitev,
5. številko, datum in kraj izdaje,
6. naročnikov podpis.

## 57.

Cene, ki jih gostinec določi naročniku, ne smejo biti višje od cen, ki jih plačajo neposredni gosti.

Kadar gostinec določi posebne cene, ne sme zahtevati plačila, ki bi bilo večje od teh cen.

## 58.

Naročnik svojim klientom ne sme zaračunati storitev po višjih cenah, kot jih je dal hotel in od katerih se mu obračuna provizija, lahko pa od klienta zahteva, da stroške rezervacije plača

## V. ALOTMAJSKA POGODBA

## 86.

Alotmajsko pogodbo skleneta v pisni obliki turistična agencija in gostinec na obrazcu turistične agencije ali gostinca ali v drugačni pisni obliki.

Če ima agencija ali gostinec splošne pogoje poslovanja, ki niso navedeni v obrazcu pogodbe, pogodba pa se nanje ne sklicuje, so sestavni del alotmajske pogodbe, če so bili pred sklenitvijo pogodbe dostavljeni drugi pogodbenici ali če je bila le-ta med sklepanjem pogodbe z njimi kako drugače seznanjena (npr. javno objavljena na spletnih straneh turistične agencije ali v njenih katalogih, prospektih, brošurah ali v drugem dostopnem pisnem gradivu).

## 87.

Gostinec mora brez odlašanja obvestiti turistično agencijo o vsaki spremembi v objektu ali spremembi storitev, do katerih pride po sklenitvi pogodbe.

Če je alotmajska pogodba sklenjena za nastanitev gostov v gostinskem objektu v gradnji, mora gostinec brez odlašanja obvestiti turistično agencijo, brž ko oceni, da gostinski objekt v času, ko začne veljati pogodba, ne bo ustrezal opisu iz prospekta oziroma obvestilom, ki jih je dal agenciji.

## 88.

Gostinec mora osebam, ki jih pošlje turistična agencija, nuditi storitve, navedene v posebni pisni listini ali vavčerju, v skladu z alotmajsko pogodbo.

Storitve, navedene v turistični napotnici, ki niso v skladu z alotmajsko pogodbo, mora gostinec izpolniti v mejah razpoložljivih zmogljivosti.

## 89.

Gostinec mora izplačati turistični agenciji provizijo od prometa, ki ga je imel po alotmajski pogodbi.

Provizija se določa v določenem odstotku od vrednosti opravljenih storitev (linearna provizija), lahko pa se določa tudi v različnih odstotkih, odvisno od uporabe angažiranih zmogljivosti (stimulativna provizija).

## 90.

V alotmajski pogodbi določita pogodbenici roke za obveščanje gostinca o zasedanju nastanitvenih zmogljivosti.

Če v pogodbi ni drugače določeno, mora turistična agencija, odvisno od navad na posameznem turističnem območju, začeti gostinca obveščati o zasedanju angažiranih zmogljivosti najkasneje dva meseca pred začetkom izpolnjevanja alotmajske pogodbe in ga nato o tem še naprej obveščati vsakih 30 dni.

79.

Naročnik mora takoj poslati gostincu ugovor gosta (sodni opomin, tožbo ipd.). Skupaj z ugovorom mu naročnik pošlje tudi svoj predlog za rešitev (dogovor).

#### Vzajemne obveznosti naročnika in gostinca

80.

Naročnik mora gostincu dati vsa potrebna obvestila v zvezi z naročenimi storitvami.

81.

Storitve, ki jih gostinec nudi gostom naročnika v skladu s pogodbo, bodisi da gre za posamezne goste ali skupino, morajo biti enake kakovosti kot storitve, ki jih pod enakimi pogoji nudi svojim neposrednim gostom.

82.

Gostinec ne sme naročnikove stranke kakorkoli nagovarjati, naj postane njegov neposredni gost.

83.

Če se naročnik obrne hkrati na nekaj gostincev, da bi dobil ponudbo za rezervacije, ne sme skleniti pogodbe za bivanje istega gosta z več gostinci z namenom, da bi kasneje v dovoljenih pogodbenih rokih tiste, ki jih ne bo sprejel, odpovedal.

84.

Gostinec mora dati naročniku natančna obvestila o lokaciji in kategoriji svojega obrata ter o vrsti in kakovosti storitev in je odgovoren za netočne podatke, zaradi katerih pride do gostovega odškodninskega zahtevka.

Če je netočno obvestilo dal naročnik, gostinec v primeru gostovega odškodninskega zahtevka ne odgovarja.

Naročnik mora spoštovati besedilo obvestila, ki ga je dobil od gostinca.

85.

Gostinec in naročnik ne smeta dajati gostom nobenih izjav, ki bi vzbudile dvom v kakovost storitev druge pogodbenice, ali takšnih izjav, ki škodujejo poslovnemu ugledu ene izmed pogodbenic.

ločeno od hotelskega računa.

59.

Gostinec mora spoštovati cene, določene s pogodbo, in ne sme spremeniti cen za že potrjene rezervacije.

60.

Naročnik mora plačati samo tiste storitve, ki so navedene v dokumentu (listini) za rezervacijo, ki ga je poslal gostincu.

Naročnik mora plačati gostincu račun za opravljene storitve, razen če je bilo dogovorjeno, da račun plača gost neposredno.

61.

Če ni bilo dogovorjeno, da storitve plača gost neposredno, mora naročnik izdati turistično napotnico (vavčer) in jo pred pričetkom storitev po gostu, vodniku, pošti ali kako drugače v kopiji poslati gostincu.

Ob obračunu pošlje gostitelj naročniku v plačilo račun z izvornikom turistične napotnice, ki jo je potrdil gost ali naročnikov predstavnik (vodnik ipd.), potrjeno kopijo te napotnice pa zadrži.

62.

Gostinec mora plačati naročniku določen odstotek (provizijo) od vrednosti opravljenih pogodbenih storitev. Višino provizije določita stranki v pogodbi.

Če stranki ne določita višine provizije s pogodbo, je provizija med 5 % in 10 % od vrednosti storitev.

63.

Gostinec zmanjša račun za provizijo, ki jo mora plačati naročniku, vendar so pri tem izključene takse, zavarovanje, servis ipd.

Če sta se stranki dogovorili za neposredno plačilo, plača gostinec naročniku provizijo v 15 dneh po opravljenih storitvah.

64.

Dogovorjene storitve naročnik odpove pisno in pri tem navede datum odpovedi.

Vsako nepisno odpoved naročnik potrdi v pisni obliki najkasneje naslednji dan, če naj odpoved velja od dneva ustnega sporočila.

Če pa gostinec medtem v kakršnikoli pisni obliki potrdi prejem ustne ali telefonske odpovedi, naročniku ni treba ustne ali telefonske odpovedi potrditi tudi pisno.

#### Posamezni gosti

65.

Posamezni gosti so posamezniki, ki si zagotovijo hotelske storitve s posredovanjem

naročnika in zanje ne veljajo pogoji (olajšave) za skupino.

#### 66.

Odpovedni roki za rezervacije sob ali penzionov za posamezne goste, ki si te storitve zagotovijo s posredovanjem naročnika, so enaki kot roki iz pogodbe o hotelskih storitvah z neposrednimi gosti. Vendar pa mora sobo, ki se najema za čas do dveh dni, naročnik gostincu odpovedati najkasneje dan pred gostovim prihodom.

#### 67.

Če se pogodba (rezervacija) odpove po določenih rokih ali če uporabnik ne pride ("no-show"), njegova rezervacija pa ni bila odpovedana ali je bila odpovedana z zamudo, plača naročnik gostincu odškodnino v višini:

1. cene pogodbenih storitev za en dan;
2. cene pogodbenih storitev za tri dni – če gre za več kot tridnevno bivanje v glavni sezoni;
3. odškodnina se ne plača, če gost ne pride zaradi višje sile.

#### 68.

Če gost predčasno odide ali ne izkoristi naročenih storitev, mora naročnik gostincu plačati odškodnino po prejemu njegove zahteve, razen v primeru višje sile.

### Skupina gostov

#### 69.

Skupina je določeno število oseb, praviloma najmanj 10, ki potujejo skupaj in so za naročnika in gostinca posebna celota, ki ji gostinec s pogodbo potrdi posebne pogoje in tarife. Cene za skupino se določijo posebej. Skupina gostov ima vodnika ali drugega naročnikovega predstavnika.

#### 70.

Storitve za skupino naročnik rezervira z enim samim dokumentom, gostinec pa rezervacijo sprejme in potrdi prav tako z enim dokumentom, v katerem so za vse člane skupine navedene iste storitve in njihova enotna cena; za vse storitve se izda en sam račun.

#### 71.

Niti naročnik niti gostinec ne sporočata gostom cen, navedenih v posredniški pogodbi.

#### 72.

Naročnik mora gostincu poslati razpored gostov po sobah (seznam gostov, "rooming list") najmanj 14 oziroma 7 dni (75. uzanca) pred prihodom skupine.

Gostinec ni odgovoren za težave, ki utegnejo nastati pri razporejanju gostov po sobah, če

mu naročnik prepozno pošlje seznam gostov.

#### 73.

Gostinec mora razporediti goste po sobah po pravočasno prejetem seznamu gostov. Pozneje prejeti razpored oziroma njegove spremembe upošteva v mejah rezerviranih zmogljivosti.

Če gostinec nastani skupino gostov v drug objekt enake ali višje kategorije (21. uzanca), mora vse člane skupine nastaniti v isti objekt. To mora vnaprej sporočiti naročniku.

#### 74.

Gostinec prizna brezplačno bivanje enemu predstavniku naročnika, ki spremlja skupino najmanj 15 oseb.

Gostinec lahko prizna brezplačno bivanje še enemu predstavniku naročnika za skupino 30 oseb.

#### 75.

Odpovedni roki za sobe ali penzione za skupine gostov so:

1. 7 dni, če gre za skupino manj kot 40 gostov, 14 dni pa v sezonskih hotelih med sezono;
2. 14 dni, če gre za skupino več kot 40 gostov.

Možen je tudi drugačen dogovor.

#### 76.

Če se pogodba (rezervacija) delno ali v celoti odpove po določenih rokih ali če gosti iz skupine v celoti ali delno ne pridejo ali zamudijo pri prihodu, rezervacija pa ni bila odpovedana ali je bila odpovedana z zamudo, ima gostinec pravico do odškodnine v višini vrednosti odpovedanih oziroma neizkoriščenih storitev za en dan. Če gre za več kot tridnevno bivanje med glavno sezono, pripada gostincu odškodnina v višini vrednosti odpovedanih oziroma neizkoriščenih storitev za tri dni.

Če odda gostinec rezervirane zmogljivosti drugim gostom, nima pravice zahtevati odškodnine od naročnika.

#### 77.

Če gost neopravičeno predčasno odide, zaračuna gostinec naročniku odškodnino v višini dogovorjene cene storitev.

#### 78.

Gostinec mora takoj obravnavati ugovor glede storitev, ki ga je dal gost ali predstavnik naročnika med gostovim bivanjem.

Če gostinec ugotovi, da je ugovor upravičen, ponudi gostu poleg izpolnitve pogodbe ustrezno nadomestilo v denarju ali storitvah. Dogovor o tem gostinec oblikuje v pisni obliki, gost ali predstavnik naročnika pa ga podpiše.