

5.6. Одговорност за штету због нестанка или оштећења ствари госта

Одговорност даваоца услуга (хотелијера) за штету због нестанка и оштећења ствари корисника услуга (госта) проистиче из уговора о хотелским услугама за време док тај уговор траје. Хотелијерову одговорност за унесене ствари не утврђују странке посебним уговором, него она настаје као једна од обавеза хотелијера која произлази из склопљеног уговора о хотелским услугама.

Одговорност хотелијера у овом контексту нужно је повезана са његовом обавезом да гарантује госту слободно коришћење хотелских просторија, како у односу на интегритет личности, тако и на неповредивост унесених ствари.

Стварима које је гост донео у хотел сматрају се:

- ствари које се налазе у хотелу за време у којем гост располаже смештајем и
- ствари над којима хотелијер или лице за које он одговара преузима надзор било у хотелу, било изван њега, у једном разумном времену трајања, пре или после времена у коме гост располаже смештајем.

За нестанак или оштећење ствари које су гости донели хотелијер новчано одговара. Ова одговорност је искључена ако су ствари пропале или оштећене услед околности које се нису могле избећи или отклонити, услед неког узрока проистеклог из самих ствари, ако су нестале или оштећене понашањем самог госта, као и понашањем лица које је он довео или која су му дошла у посету.¹

Хотелијер је дужан да штету надокнади у потпуности ако му је гост предао ствари на чување, као и ако је штета настала његовом кривицом или лица за које он одговара.

Хотелијер је дужан да прими на чување ствари које гости донесу и хоће да му предају на чување, изузев ако не располаже подесним просторијама за њихов смештај, или ако њихово чување прелази његове могућности из неког другог узрока.

Ако хотелијер неоправдано одбије да прими ствари на чување, дугује потпуну накнаду штете коју гост услед тога претрпи.

Хотелијер има право да прегледа ствари које гост даје на чување. Он такође има право да захтева да ствари буду остављене у закључан или запечаћен омот (контејнер).

За ствари које прима на чување хотелијер је дужан да госту изда писмену потврду. Ако се ствари чувају у посебном сефу, хотелијер је дужан да госту преда кључ од сефа.²

Ствари предате на чување може подићи гост или оно лице које он овласти, уз враћање потврде.

¹ Гост може својим неодговарајућим понашањем да допринесе нестанку или оштећењу ствари које је са собом донео у хотел. Као неодговарајуће понашање госта у овом погледу сматра се остављање торбица и ташни (са новцем и драгоценостима) у заједничким просторијама (салонима, терасама), остављање ствари у незакључаним аутомобилима, недавање на чување драгоцености велике вредности и др. У вези са овим последњим Д. Белчар наводи два интересантна случаја из енглеске судске преке где зависно од тога да ли се ради о „једном прстену“ или о „великој количини драгоцености“ која се не користи стално, суд различито поступа. Тако, у случају Рајт против хотела „Амбасадор“ ради се о госту који је у закључаној соби оставио драги камен од 2 500 фунти стерлинга. Суд је нашао да је губитак настао због нехата госта који је држао тако драгоцен камен у соби. Међутим, у другом случају, Карпентер против хотела „Хајмаркет“ украден је прстен из затвореног ормара; иако је соба била закључана суд је обавезао хотелијера да надокнади штету „јер је неразумно очекивати да гост сваки пут кад скине прстен преда га на чување“.

² Хотелски сеф се лоцира у посебну просторију уз рецепцију.

Све касете сефа означавају се одговарајућим бројем.

Касета сефа се може отворити (затворити) кључем, програмираном картицом или шифром у комбинацији шест бројева. Уколико се касета сефа отвара кључем, један кључ остаје код одговорног радника хотела, а други се предаје госту. Евентуални губитак кључа, као и штету која услед тога настане, надокнађује гост.

Хотелски сеф треба да буде заштићен висококвалитетним алармним системом.

Гост нема право да у касету сефа одлаже радиоактиван, запаљив и експлозиван материјал, наркотице и друге штетне запаљиве и испаравајуће материје. Право коришћења сефа траје док трају и смештајне услуге. Корисник сефа има приступ сефу током пословног времена хотела.

Хотел има право да откаже коришћење сефа и пре времена за које је корисник заинтересован, уколико га овај користи супротно прописаним правилима.

Правилником о разврставању, минималним условима и категоризацији угоститељских објеката нови хотели са три, четири и пет звездица обавезују се да имају сеф за чување вредности са појединачним касетама за најмање 30% соба.