

ПРЕПОРУКЕ КОРИСНИЦИМА УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА

Потрошачи који користе услуге угоститељских објеката треба да знају да :

- је угоститељ дужан да на улазу има видно истакнуто пословно име и седиште, назив и врсту угоститељског објекта, као и радно време;
- је угоститељ дужан да на месту услуживања видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламације, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламације;
- да корисник угоститељских услуга може да изјави рекламацију усмено, писмено или електронским путем, а рекламација мора да садржи опис недостатка пружене услуге и захтев за обештећење;
- за поднету рекламацију корисник угоститељских услуга мора да добије писану потврду, или потврду о пријему рекламације електронским путем, односно број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.
- да је на поднету рекламацију угоститељ дужан да одговори у року од 8 дана. Одговор мора да садржи одлуку да ли се рекламација прихвата, изјашњење о захтеву корисника угоститељских услуга и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана пријема рекламације, осим када из објективних разлога угоститељ од корисника угоститељских услуга тражи и добије сагласност за продужење рока за решавање рекламације.
- је угоститељ дужан да на угоститељском објекту за смештај врсте хотел, мотел, туристичко насеље, пансион, камп, кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство на улазу има видно истакнуту ознаку категорије (табла са звездицама);
- имају право да користе било коју од понуђених услуга и да угоститељ не сме пружање једне услуге да условљава пружањем и неке друге услуге (може да наручи пиће и није у обавези да наручи и храну) односно неким другим условом који је корисник услуга дужан да испуни;
- пића свих врста која се по правилу послужују у затвореним боцама, морају бити оригинално пуњена и морају се отворати пред потрошачем, а у супротном потрошач може да одбије такву услугу без обавезе плаћања;
- имају право да, пре поручбине пића и хране или узимања смештаја, знају **цену сваке услуге** коју ће користити, јер су угоститељи дужни да истакну цене услуга и да их се придржавају и то :

1. Угоститељски објекат за пружање услуга исхране и пића:

- ценовник хране и пића мора бити истакнут на улазу у објекат, на столовима (на свим местима и просторима где се услужује: ресторан сала, шанк, башта и др.);

- ако ценовник није истакнут на столу, угоститељ мора да га преда сваком потрошачу пре пријема поручбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања.

2. Угоститељски објекат за смештај:

- цене смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе морају бити истакнути у свакој соби и на рецепцији;

- цене хране и пића истичу се у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују;

• плаћање услуге врше пре одласка из објекта, а угоститељ може захтевати плаћање и раније уколико се мења особље у току коришћења услуге и пре затварања објекта;

• је угоститељ дужан да има фискалну касу и да им за сваку пружену услугу изда прописан рачун (**фискални исечак**), а да у супротном потрошачи нису обавезни да изврше плаћање;

• да физичка лица могу да изнајмљују приватан смештај (куће, апартмани и собе) ако имају **закључен уговор** са правним лицем регистрованим за обављање привредне делатности (са локалном туристичком организацијом, туристичком агенцијом, привредним субјектом) и да за пружену услугу у приватном смештају, од тог привредног субјекта морају добити прописан рачун (**фискални исечак**);

• да су, уколико наруче алкохолно пиће а угоститељ посумња да је потрошач млађи од 18 година, дужни да угоститељу омогуће увид у важећа лична документа, јер у противном угоститељ није дужан да их послужи;

• на улазу у угоститељски објекат и у просторијама (просторима, на столовима) где се потрошачи услужују морају бити доступне информације да ли је у објекту и на којим местима забрањено, односно дозвољено пушење (налепнице са одговарајућим знаком), а у објекту и информација које је лице задужено за контролу забране пушења.

Поступање туристичке инспекције по пријавама грађана

Пријаве грађана на уочене неправилности у области угоститељства и туризма, туристичка инспекција прима:

• у виду писаних представки на адресу: Сектор туристичке инспекције, Нови Београд, Омладинских бригада 1

• путем телефона дежурне службе број 011/3139-686, од 0.00h до 24.00h

• електронским путем на мејл: turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs

На сајту Министарства објављен је образац за достављање пријава грађана у електронској форми. на мејл: turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs.

НАПОМЕНА: Пошто је у угоститељским објектима све заступљенија појава

бесправног рада и издавања фискалних исечака, посебно указујемо потрошачима да у случају кад им угоститељ за пружену услугу не изда прописани фискални исечак, нису дужни да изврше плаћање сходно одредбама члана 18 . Закона о фискалним касама („Сл. гласник РС“, бр. 135/2004 и 93/2012), а ако уместо фискалног исечка добију други нефискални рачун (“поруџбина“, „задужење стола“ и сл.) молимо да исти доставе Сектору туристичке инспекције.