

Na osnovu člana 5. stav 2. Zakona o turističkoj djelatnosti ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/09), federalni ministar okoliša i turizma, donosi

PRAVILNIK

O OBLIKU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA KNJIGE ŽALBI

I. OPĆE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbi koju su dužne voditi pravna i fizička lica koja pružaju usluge u turizmu u skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti.

II. OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

Član 2.

Knjiga žalbi mora imati tvrde korice tamnoplave boje. Na vanjskoj strani prednje korice moraju biti zlatnom folijom otiskane riječi "KNJIGA ŽALBI" na službenim jezicima Federacije Bosne i Hercegovine, te na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku.

Knjiga žalbi mora imati najmanje 3x50 samopreslikajućih listova (ne računajući prvi i posljednji list), veličine 30 cm x 22 cm, koji moraju biti označeni rednim brojevima. Prvi i posljednji list knjige čije stranice nisu označene rednim brojevima moraju biti od debljeg papira.

Prva dva lista pod istim rednim brojem moraju biti perforirana, a treći čvrst (bez perforacije).

Član 3.

Stranice knjige žalbi, koje su označene rednim brojevima, moraju imati dvije okomite kolone. Prva kolona (širine 10 cm) nosi naziv "Prigovor", a druga (širine 5 cm) naziv "Primjedba". Nazivi kolona moraju biti otiskani na jezicima iz člana 2. stava 1. ovoga Pravilnika.

U gornjem lijevom uglu prve stranice (koja nije označena rednim brojem) mora biti istaknuta firma odnosno naziv i adresa pružatelja turističkih usluga.

Član 4.

Na prvom listu knjige žalbi (čije stranice nisu označene rednim brojevima) mora biti otiskana uputa o korištenju knjige žalbi na jezicima iz člana 2. stava 1. ovoga Pravilnika, koja glasi:

"1. korisnik usluge ima pravo upisati u knjigu žalbi prigovor u slučaju kada smatra da je oštećen u odnosu na traženu odnosno dobivenu uslugu,

2. korisnik usluge može prigovor u knjigu žalbi napisati jezikom kojim se služi,

3. korisnik usluge dužan je napisati prigovor potpisati i navesti datum upisanog prigovora u knjigu žalbi, te navesti svoju punu adresu.

Odgovor korisniku usluge na stavljeni prigovor pružatelj usluga dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od dana upisanog prigovora u knjigu žalbi."

Iza otiskane upute stavlja se pečat pravnog odnosno fizičkog lica koja pruža turističke usluge i potpis odgovornog lica.

U gornjem lijevom uglu trebaju stajati oznake: prvi list "za gosta", drugi list "za inspekciju" i treći list "ostaje u knjizi".

III. NAČIN VOĐENJA KNJIGE ŽALBI I POSTUPAK U VEZI S PRIGOVORIMA

Član 5.

Knjiga žalbi mora se voditi u svim objektima, prostorijama i na prostorima u kojima i na kojima se pružaju turističke usluge.

Iznimno od stava 1. ovoga člana jednu knjigu žalbi može voditi ugostitelj za više ugostiteljskih objekata vrste soba i/ili apartman, odnosno fizičko lice u domaćinstvu ili član seoskog domaćinstva za više smještajnih objekata vrste soba, apartman, kuća za odmor i kamp, koji su u istoj građevini ili neposrednoj blizini.

Član 6.

Knjiga žalbi se mora nalaziti na mjestu pristupačnom korisnicima turističkih usluga.

Na istaknutom mjestu u prostorijama i prostorima u kojima se pružaju turističke usluge mora se staviti obavijest, na jezicima iz člana 2. stava 1. ovoga Pravilnika, da se vodi knjiga žalbi i gdje se nalazi.

Obavijest o vođenju knjige žalbi i o mjestu gdje se nalazi, mora se istaknuti i na cjenicima odnosno jelovnicima, te u "kućnom redu" na jezicima na kojima su sastavljeni.

Član 7.

Knjiga žalbi mora se čuvati najmanje godinu dana nakon njenog popunjenja.

Član 8.

Pravna i fizička lica iz člana 1. ovoga Pravilnika dužna su odmah po stavljanju prigovora dati prvu kopiju prigovora iz knjige žalbi licu koja je stavila prigovor, a drugu kopiju u roku od pet dana izjavljenog prigovora dostaviti nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

Pravna i fizička lica iz člana 1. ovoga Pravilnika dužna su odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana unošenja prigovora u knjigu žalbi, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

Ako se u roku iz stava 2. ovoga člana ne odgovori na stavljeni prigovor, mora se najkasnije u roku od pet dana od dana isteka toga roka o tome izvijestiti nadležnu turističko-ugostiteljsku inspekciju s obrazloženjem zbog čega nije u roku odgovoreno.

Član 9.

Na stavljeni prigovor odgovorno lice može odgovoriti podnosiocu prigovora i usmeno. Ako podnositelj prigovora prihvati usmeni odgovor, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovornog lica i podnosioca prigovora u rubrici "Primjedba" knjige žalbi, a kopiju zabilješke dostavit će nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

Ako se prigovor ne može riješiti na način propisan stavom 1. ovoga člana, podnosiocu prigovora mora se dopisom odgovoriti na način propisan članom 8. stavom 2. ovoga Pravilnika.

U rubrici "Primjedba" knjige žalbi upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa.

Član 10.

Pismeni odgovor na podneseni prigovor sastavlja se na jeziku na kojem je napisan prigovor u knjizi žalbi, ili na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 11.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe ("Službenim novinama Federacije BiH", broj 23/96).

Član 12.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Službenim novinama Federacije BiH".

Broj 06-22-2864/09
10. maja 2010. godine
Sarajevo

Ministar
Dr. sc. **Nevenko Herceg**, s. r.