

PRAVILNIK O OBRASCU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA KNJIGE PRIGOVORA U OBJEKTIMA U KOJIMA SE PRUŽAJU TURISTIČKE I UGOSTITELJSKE USLUGE

("Službeni list Crne Gore", br. 015/19 od 08.03.2019, 027/19 od 17.05.2019)

Član 1

Ovim pravilnikom propisuje se obrazac, sadržaj i način vođenja knjige prigovora u objektima u kojima se pružaju turističke i ugostiteljske usluge (u daljem tekstu: knjiga prigovora).

Član 2

Knjigu prigovora vode privredna društva, druga pravna lica, preduzetnici i fizička lica koja obavljaju turističku, odnosno ugostiteljsku djelatnost.

Član 3

Knjiga prigovora vodi se u vidu knjige koja ima tvrdi povež, na obrascu 1 koji je sastavni dio ovog pravilnika.

Na koricama knjige prigovora treba da bude ispisan naziv: "Knjiga prigovora" na crnogorskom, engleskom, njemačkom, francuskom i italijanskom jeziku, a po potrebi i na jezicima koji su u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

Knjiga prigovora treba da ima najmanje 3 x 50 samopreslikavajućih listova (ne računajući prvi i posljednji list) formata A4, koji se označavaju rednim brojevima.

Prvi i posljednji list, čije stranice nijesu označene rednim brojevima, treba da budu od debljeg papira.

Prva dva lista pod istim rednim brojem treba da su indigovana (samokopirajuća-NCR papir).

Knjiga prigovora ovjerava se na unutrašnjoj naslovnoj strani, pečatom i potpisom ovlašćenog lica nadležnog organa lokalne uprave.

Član 4

U gornjem lijevom uglu prve stranice knjige prigovora (koja nije označena rednim brojem) treba da bude istaknut naziv subjekta, odnosno vrsta, naziv i adresa objekta u kojem se pružaju turističke, odnosno ugostiteljske usluge.

Na prvom listu knjige prigovora (koji nije označen rednim brojem), treba da bude odštampano uputstvo o korišćenju knjige prigovora na jezicima iz člana 3 stav 2 ovog pravilnika.

Član 5

Stranice knjige prigovora, koje su označene rednim brojevima treba da imaju dvije vertikalne kolone.

Prva kolona (širine 15 cm) nosi naziv: "Prigovor", a druga kolona (širine 7 cm), naziv: "Odgovor".

Nazivi kolona treba da budu odštampani na jezicima iz člana 3 stav 2 ovog pravilnika.

Član 6

Nakon podnošenja prigovora kopija prigovora uručuje se licu koje je podnijelo prigovor.

Odgovor na podnijeti prigovor dostavlja se u roku utvrđenom Zakonom o turizmu i ugostiteljstvu.

U rubrici "Odgovor" knjige prigovora upisuje se kratak sadržaj odgovora, koji sadrži i navode o usluzi, predmetu i zahtjevu iz prigovora sa navođenjem broja i datuma dostavljenog prigovora.

Pisani odgovor na podnijeti prigovor sastavlja se na jeziku, na kojem je napisan prigovor u knjizi prigovora ili na nekom od jezika iz člana 3 stav 2 ovog pravilnika.

Član 7

Knjiga prigovora treba da se nalazi na mjestu pristupačnom korisnicima turističkih, odnosno ugostiteljskih usluga.

Na vidnom mjestu u prostorijama u kojima se pružaju turističke, odnosno ugostiteljske usluge postavlja se obavještenje gdje se nalazi knjiga prigovora.

Član 8

Danom početka primjene ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o obrascu, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi ("Službeni list CG", broj 3/11).

Član 9

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

“OBRAZAC 1

**KNJIGA PRIGOVORA
BOOK OF COMPLAINTS
BUCH DER BESCHWERDE
LIVRE DE PLAINTES
LIBRO DEI RECLAMI**

(naziv privrednog subjekta)

(vrsta i naziv objekta)

(adresa objekta)

Uputstvo o korišćenju knjige PRIGOVORA
Instructions on using the book of complaints
Anweisungen zur Verwendung des Reklamebuches
Instructions sur l'utilisation du livre des plaintes
Istruzioni sull'uso del libro dei reclami

Korisnik usluge ima pravo upisati prigovor u knjigu prigovora u slučaju kada smatra da je oštećen u odnosu na traženu, odnosno dobijenu uslugu, ili kada je povrijeđen postupkom uslužnog osoblja, kao i u drugim slučajevima kada smatra da postupak prema njemu, kao korisniku usluga, nije bio prikladan.

Korisnik usluge može prigovor u knjigu prigovora napisati jezikom kojim se služi.

Korisnik usluge dužan je napisani prigovor potpisati i navesti datum potpisanog prigovora u knjigu prigovora, te navesti svoju punu adresu.

(ime i prezime odgovornog lica
pružaoca usluga)

(ime i prezime ovlašćenog lica
organa lokalne uprave)

mp

Red. br.	PRIGOVOR / COMPLAINT / BESCHWERDE / PLAINTÉ / RECLAMI		ODGOVOR / ANSWER / ANTWORTEN / RÉPONSE / RISPOSTA	
Korisnik usluge	Ime i prezime:		Ovlašćeno lice:	
	Mjesto, ulica i broj:		Ime:	
	Država:		Prezime:	
	Broj tel./e-mail:		Radno mjesto:	
	Potpis:		Potpis:	
	Datum:	____/____/____ god.	Datum:	___/___/___ god.

USMENI ODGOVOR:	
Konstatacija:	
Korisnik usluge – potpis:	
Ovlašćeno lice – potpis:	
Datum:	____ / ____ / ____ godine