

# MINISTARSTVO MORA, TURIZMA, PROMETA I RAZVITKA

115

Na temelju članka 9. stavka 3. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (»Narodne novine«, broj 138/06) i članka 4. stavka 2. Zakona o pružanju usluga u turizmu (»Narodne novine«, broj 68/07) ministar mora, turizma, prometa i razvitka, donosi

## PRAVILNIK

### O OBLIKU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA KNJIGE ŽALBI

#### I. OPĆE ODREDBE

##### Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbi koju su dužne voditi pravne i fizičke osobe koje pružaju ugostiteljske usluge sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti i pravne i fizičke osobe koje pružaju usluge u turizmu sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

#### II. OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

##### Članak 2.

(1) Knjiga žalbi mora imati tvrde korice tamnoplave boje. Na vanjskoj strani prednje korice moraju biti zlatnom folijom otiskane riječi »KNJIGA ŽALBI« na hrvatskom jeziku, te na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku.

(2) 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.

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

##### Članak 3.

(1) 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 članka 2. stavka 1. ovoga Pravilnika.

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

##### Članak 4.

(1) Na prvom listu knjige žalbi (čije stranice nisu označene rednim brojevima) mora biti otiskana uputa o korištenju knjige žalbi na jezicima iz članka 2. stavka 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 stavljenu prigovor pružatelj usluga dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od dana upisanog prigovora u knjigu žalbi.«

(2) Iza otiskane upute stavlja se pečat pravne odnosno fizičke osobe koja pruža ugostiteljske odnosno turističke usluge i potpis odgovorne osobe.

(3) 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 SVEZI S PRIGOVORIMA

#### Članak 5.

(1) Knjiga žalbi mora se voditi u svim objektima, prostorijama i na prostorima u kojima i na kojima se pružaju ugostiteljske ili turističke usluge.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka jednu knjigu žalbi može voditi ugostitelj za više ugostiteljskih objekata vrste soba i/ili apartman, odnosno iznajmljivač ili član seljačkog domaćinstva za više smještajnih objekata vrste soba, apartman, kuća za odmor i kamp, koji su u istoj građevini ili neposrednoj blizini.

#### Članak 6.

(1) Knjiga žalbi se mora nalaziti na mjestu pristupačnom korisnicima ugostiteljskih odnosno turističkih usluga.

(2) Na istaknutom mjestu u prostorijama i prostorima u kojima se pružaju ugostiteljske odnosno turističke usluge mora se staviti obavijest, na jezicima iz članka 2. stavka 1. ovoga Pravilnika, da se vodi knjiga žalbi i gdje se nalazi.

(3) 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.

#### Članak 7.

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

#### Članak 8.

(1) Pravne i fizičke osobe iz članka 1. ovoga Pravilnika dužne su odmah po stavljanju prigovora dati prvu kopiju prigovora iz knjige žalbi osobi koja je stavila prigovor, a drugu kopiju u roku od pet dana izjavljenog prigovora dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata.

(2) Pravne i fizičke osobe iz članka 1. ovoga Pravilnika dužne su odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana unošenja prigovora u knjigu žalbi, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata.

(3) Ako se u roku iz stavka 2. ovoga članka ne odgovori na stavljenu prigovor, mora se najkasnije u roku od pet dana od dana isteka toga roka o tome izvijestiti nadležnu ispostavu područne jedinice Državnog inspektorata s obrazloženjem zbog čega nije u roku odgovoreno.

#### Članak 9.

(1) Na stavljenu prigovor odgovorna osoba može odgovoriti podnositelju prigovora i usmeno. Ako podnositelj prigovora prihvati usmeni odgovor, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovorne osobe i podnosioca prigovora u rubrici »Primjedba« knjige žalbi.

(2) Ako se prigovor ne može riješiti na način propisan stavkom 1. ovoga članka, podnositelju prigovora mora se dopisom odgovoriti na način propisan člankom 8. stavkom 2. ovoga Pravilnika

(3) U rubrici »Primjedba« knjige žalbi upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa.

### Članak 10.

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

## IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 11.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe (»Narodne novine«, broj 52/96, 47/97 i 54/97).

### Članak 12.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/07-02/56

Urbroj: 530-14-07-01

Zagreb, 19. prosinca 2007.

Ministar

**Božidar Kalmeta**, v. r.