

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.

Na temelju članka 5. stavka 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**

Članak 1.

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

II. OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

Članak 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).

Članak 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 članka 2. stavka 1. ovoga Pravilnika.

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

Članak 4.

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 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 pravne odnosno fizičke osobe koja pruža turističke usluge i potpis odgovorne osobe.

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.

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

Iznimno od stavka 1. ovoga članka jednu knjigu žalbi može voditi ugostitelj za više ugostiteljskih objekata vrste soba i/ili apartman, odnosno fizička osoba 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.

Članak 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 članka 2. stavka 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.

Članak 7.

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

Članak 8.

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 turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

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 turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

Ako se u roku iz stavka 2. ovoga članka 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.

Članak 9.

Na stavljeni prigovor odgovorna osoba može odgovoriti podnositelju prigovora u usmeno. Ako podnositelj prigovora prihvati usmeni odgovor, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovorne osobe i podnosioca prigovora u rubrici "Primjedba" knjige žalbi, a preslik zabilješke dostaviti će nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

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.

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 i francuskom jeziku.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 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).

Članak 12.

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

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

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

На основу члана 5. став 2. Закона о туристичкој дјелатности ("Службене новине Федерације БиХ", број 32/09), федерални министар околиша и туризма, доноси

ПРАВИЛНИК**О ОБЛИКУ, САДРЖАЈУ И НАЧИНУ ВОЂЕЊА КЊИГЕ ЖАЛБИ****I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Члан 1.

Овим Правилником прописује се облик, садржај и начин вођења књиге жалби коју су дужне водити правна и физичка лица која пружају услуге у туризму у складу са Законом о туристичкој дјелатности.

II. ОБЛИК И САДРЖАЈ КЊИГЕ ЖАЛБИ

Члан 2.

Књига жалби мора имати тврде корице тамноплаве боје. На вањској страни предње корице морају бити златном фолијом одштапане ријечи "КЊИГА ЖАЛБИ" на службеним језицима Федерације Босне и Херцеговине, те на енглеском, њемачком, талијанском и француском језику.

Књига жалби мора имати најмање 3x50 самопресликајућих листова (не рачунајући први и посљедњи лист), величине 30 цм x 22 цм, који морају бити означени редним бројевима. Први и посљедњи лист књиге чије стране нису означене редним бројевима морају бити од дебљег папира.

Прва два листа под истим редним бројем морају бити перфорирани, а трећи чврст (без перфорације).

Члан 3.

Странице књиге жалби, које су означене редним бројевима, морају имати двије окомите колоне. Прва колона (ширине 10 цм) носи назив "Приговор", а друга (ширине 5 цм) назив "Примједба". Називи колона морају бити одштапани на језицима из члана 2. става 1. овога Правилника.

У горњем лијевој углу прве странице (која није означена редним бројем) мора бити истакнута фирма односно назив и адреса пружатеља туристичких услуга.

Члан 4.

На првом листу књиге жалби (чије странице нису означене редним бројевима) мора бити одштапано упутство о кориштењу књиге жалби на језицима из члана 2. става 1. овога Правилника, која гласи:

1. корисник услуге има право уписати у књигу жалби приговор у случају када сматра да је оштећен у односу на тражену односно добивену услугу,
2. корисник услуге може приговор у књигу жалби написати језиком којим се служи,
3. корисник услуге дужан је написати приговор потписати и навести датум уписаног приговора у књигу жалби, те навести своју пуну адресу.

Одговор кориснику услуге на стављени приговор пружатељ услуга даће одмах, а најкасније у року од 15 дана од дана уписаног приговора у књигу жалби."

Иза одштапаног упутства ставља се печат правног односно физичког лица која пружа туристичке услуге и потпис одговорног лица.

У горњем лијевој углу требају стајати ознаке: први лист "за госта", други лист "за инспекцију" и трећи лист "остаје у књизи".

III. НАЧИН ВОЂЕЊА КЊИГЕ ЖАЛБИ И ПОСТУПАК У ВЕЗИ С ПРИГОВОРИМА

Члан 5.

Књига жалби мора се водити у свим објектима, просторијама и на просторима у којима и на којима се пружају туристичке услуге.

Изнимно од става 1. овога члана једну књигу жалби може водити угоститељ за више угоститељских објеката врсте соба и/или апартман, односно физичко лице у домаћинству или члан сеоског домаћинства за више смјештајних објеката врсте соба, апартман, кућа за одмор и камп, који су у истој грађевини или непосредној близини.

Члан 6.

Књига жалби се мора налазити на мјесту приступачном корисницима туристичких услуга.

На истакнутом мјесту у просторијама и просторима у којима се пружају туристичке услуге мора се ставити обавијест, на језицима из члана 2. става 1. овога Правилника, да се води књига жалби и гдје се налази.

Обавијест о вођењу књиге жалби и о мјесту гдје се налази, мора се истакнути и на цјеновницима односно јеловницима, те у "кућном реду" на језицима на којима су састављени.

Члан 7.

Књига жалби мора се чувати најмање годину дана након њеног попуњења.

Члан 8.

Правна и физичка лица из члана 1. овога Правилника дужна су одмах по стављању приговора дати прву копију приговора из књиге жалби лицу која је ставила приговор, а другу копију у року од пет дана изјављеног приговора доставити надлежној туристичко-угоститељској инспекцији.

Правна и физичка лица из члана 1. овога Правилника дужна су одговорити на приговор у року од 15 дана од дана уношења приговора у књигу жалби, а копију одговора истовремено доставити надлежној туристичко-угоститељској инспекцији.

Ако се у року из става 2. овога члана не одговори на стављени приговор, мора се најкасније у року од пет дана од дана истека тога рока о томе извијестити надлежну туристичко-угоститељску инспекцију с образложењем због чега није у року одговорено.

Члан 9.

На стављени приговор одговорно лице може одговорити подносиоцу приговора и усмено. Ако подносиоц приговора прихвати усмени одговор, то ће се забиљежити и потврдити потписима одговорног лица и подносиоца приговора у рубрици "Примједба" књиге жалби, а копију забиљешке доставиће надлежној туристичко-угоститељској инспекцији.

Ако се приговор не може ријешити на начин прописан ставом 1. овога члана, подносиоцу приговора мора се дописом одговорити на начин прописан чланом 8. ставом 2. овога Правилника.

У рубрици "Примједба" књиге жалби уписује се кратак садржај одговора с ознаком броја и датума дописа.

Члан 10.

Писмени одговор на поднесени приговор саставља се на језику на којем је написан приговор у књизи жалби, или на енглеском, њемачком, талијанском и француском језику.

IV. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 11.

Даном ступања на снагу овога Правилника престаје да важи Правилник о облику, садржају и начину вођења књиге жалбе ("Службеним новинама Федерације БиХ", број 23/96).

