

OBAVEZA IZNAJMLJIVAČA – vidno istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora gosta!

Iznajmljivači su dužni omogućiti gostima podnošenje pisanih prigovora bilo u objektu u kojem se pružaju ugostiteljske usluge, ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničkom poštom, vidno istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora, u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora odgovoriti gostu, te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora gostiju, najmanje godinu dana od dana primitka prigovora (članak 10. Zakona o zaštiti potrošača).

Ova rečenica je prilično jasna, no ovaj dio gdje piše "...pisanih prigovora bilo u objektu ili..." smo shvatili kako vjerojatno osim poštom, faksom ili emailom gost može naprosto na komad papira napisati prigovor i ostaviti ga u objektu. To su dakle sve načini ostavljana pisanog prigovora. Drugim riječima, iznajmljivač je kao i ugostitelj dakako, dužan istaknuti obavijest na koji način gost može uložiti pisani prigovor. Iznajmljivač može odabrati sve načine ili samo neke.

Istaknite obavijest o pisanom prigovoru ODMAH! Evo kako.

Što konkretno iznajmljivač može učiniti? Evo našeg prijedloga kako se odmah pripremiti i na koji način vidno istaknuti obavijest o podnošenju pisanog prigovora kako bismo izbjegli neočekivanu kaznu inspektora. Predlažemo sljedeće:

- 1. Nadopišite u službeni cjenik** na koji način gost može uložiti pisani prigovor. Na primjer na engleskom se to može sročiti ovako: "*Complaints of the guest must be given in written form here or via email/post/fax...*" Naravno vi odredite koji je pisani oblik za vas najprihvatljiviji, pa ako je to emailom, onda samo ostavite da piše emailom. Ili ista ta rečenica na hrvatskom jeziku: "Pisani prigovor gosta moguće je ostaviti u smještaju ili ga poslati putem pošte/telefaks uređaja/elektroničkom poštom"
- 2. Kreirajte tzv. "Poruku dobrodošlice"** u kojoj ćete osim standardnih naputaka gostima u vezi smještaja, dodati i obavijest o obvezi davanja prigovora u pisanom obliku na određeni način (pisanim putem u smještaju, email, pošta ili faks).
- 3. Napomena u kućnom redu.** U kućnom redu kojeg mi šaljemo iznajmljivačima stoji za sada samo napomena da prigovor gost može prijaviti domaćinu, čak i agenciji ili Turističkoj zajednici, no ta sada formulacija nije očito dovoljna da zadovolji ovu novu zakonsku odredbu, a u novom kućnom redu kojeg ćemo tiskati ćemo tu informaciju konkretno formulirati.

Što je s web stranicom iznajmljivača?

U Zakonu o zaštiti potrošača stoji kako je obavijest potrebno vidno istaknuti u prodajnom prostoru, što smo shvatili da je to dakle u smještaju. Nije zgorega da se to naznači i na vlastitoj web stranici iznajmljivača, no to ne bi bilo dovoljno pa Vam sugeriramo da barem za početak slijedite uputstva kako smo gore naveli.