

## PODNOŠENJE 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).*

### Istaknite obavijest o pisanom prigovoru ODMAH!

*Prijedlog kako se odmah pripremiti i na koji način vidno istaknuti obavijest o podnošenju pisanog prigovora kako bismo izbjegli neočekivanu kaznu inspektora:*

**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 e mailom, onda samo ostavite da piše e mailom.

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, e mail, pošta ili faks).