

ПРЕПОРУКЕ КОРИСНИЦИМА УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА

Потрошачи који користе услуге угоститељских објеката треба да знају да :

- је угоститељ дужан да на улазу има видно истакнуто пословно име и седиште, назив и врсту угоститељског објекта, као и радно време;
- је угоститељ дужан да на месту услуживања видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламације, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламације;
- да корисник угоститељских услуга може да изјави рекламацију усмено, писмено или електронским путем, а рекламација мора да садржи опис недостатка пружене услуге и захтев за обештећење;
- за поднету рекламацију корисник угоститељских услуга мора да добије писану потврду, или потврду о пријему рекламације електронским путем, односно број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.
- да је на поднету рекламацију угоститељ дужан да одговори у року од 8 дана. Одговор мора да садржи одлуку да ли се рекламација прихвата, изјашњење о захтеву корисника угоститељских услуга и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана од дана пријема рекламације, осим када из објективних разлога угоститељ од корисника угоститељских услуга тражи и добије сагласност за продужење рока за решавање рекламације.
- је угоститељ дужан да на угоститељском објекту за смештај врсте хотел, мотел, туристичко насеље, пансион, камп, кућа, апартман, соба и сеоско туристичко домаћинство на улазу има видно истакнуту ознаку категорије (табла са звездицама);
- имају права да користе било коју од понуђених услуга и да угоститељ несме пружање једне услуге да условљава пружањем и неке друге услуге (може да наручи пиће и није у обавези да наручи и храну);
- пића свих врста која се по правилу послужују у затвореним боцама, морају бити оригинално пуњена и морају се отворати пред потрошачем, а у супротном потрошач може да одбије такву услугу без обавезе плаћања;
- имају право да, пре поручбине пића и хране или узимања смештаја, знају **цену сваке услуге** коју ће користити, јер су угоститељи дужни да истакну цене услуга и да их се придржавају и то :

1. Угоститељски објекат за смештај:

- цене смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе морају бити истакнути у свакој соби и на рецепцији;

- цене хране и пића истиче се у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услуђују;

- плаћање услуге врше пре одласка из објекта, а угоститељ може захтевати плаћање и раније уколико се мења особље у току коришћења услуге и пре затварања објекта;

- је угоститељ дужан да има фискалну касу и да им за сваку пружену услугу изда прописан рачун (**фискални исечак**), а да у супротном потрошачи нису обавезни да изврше плаћање;

- да физичка лица могу да изнајмљују приватан смештај (куће, апартмани и собе) **непосредно**, у ком случају су дужна да корисницима услуге смештаја издају тзв. **посебан рачун**. Напомињемо да то није фискални исечак. Посебан рачун треба да садржи следеће податке: редни број рачуна, име и презиме физичког лица, адресу физичког лица, врсту, категорију и адресу угоститељског објекта, име и презиме корисника услуге, податке о продајној цени са спецификацијом пружених услуга и датум издавања рачуна;

- уколико физичка лица издају смештај преко преко правног лица регистрованога за обављање привредне делатности (локалне туристичке организације, туристичке агенције, другог привредног субјекта) са којим имају **закључен уговор**, за пружену услугу у приватном смештају прописан рачун (**фискални исечак**) издаје тај привредни субјекат:

- да су, уколико наруче алкохолно пиће а угоститељ посумња да је потрошач млађи од 18 година, дужни да угоститељу омогуће увид у важећа лична документа, јер у противном угоститељ није дужан да их послужи;

- на улазу у угоститељски објекат и у просторијама (просторима, на столовима) где се потрошачи услуђују морају бити доступне информације да ли је у објекту и на којим местима забрањено, односно дозвољено пушење (налепнице са одговарајућим знаком), а у објекту и информација које је лице задужено за контролу забране пушења.