**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/налепница са звездицама);

• имају правао да користе било коју од понуђених услуга и да угоститељ не сме пружање једне услуге да условљава пружањем и неке друге услуге (нпр. 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 отварати пред потрошачем, а у супротном потрошач може да одбије такву услугу без обавезе плаћања;

• имају право да, пре поруџбине 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 пружање услуга исхране и пића:

- ценовник хране и пића мора бити истакнут на улазу у објекат, на столовима (на свим местима и просторима где се услужује: ресторан сала, шанк, башта и др.);

- ако ценовник није истакнут на столу, угоститељ мора да га преда сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања.

2. 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 истичу се у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују;

• 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 рачун**), **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 рачун. 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 регистрованог за обављање привредне делатности (локалне туристичке организације, туристичке агенције, другог привредног субјекта) са којим имјуа **закључен уговор,** за пружену услугу у приватном смештају прописан рачун (**фискални рачун)** 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 услужи;

• на улазу у угоститељски објекат и у просторијама (просторима, на столовима) где се потрошачи услужују 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.

**Поступање туристичке инспекције по пријавама грађана**

Пријаве грађана на уочене неправилности у области угоститељства и евентуално на незаконит рад туристичких инспектора, туристичка инспекција прима:

• у виду писаних представки на адресу: Сектор туристичке инспекције, Нови Београд, Омладинских бригада 1

• путем телефона дежурне службе број 011/3139-686, од 0.00h до 24.00h

• електронским путем на мејл: turisticka.inspekcija@mtо.gov.rs

На сајту Министарства објављен је образац за достављање пријава грађана у електронској форми. на мејл: turisticka.inspekcija@mtо.gov.rs.

**НАПОМЕНА:**

**Пошто је у угоститељским објектима све заступљенија појава бесправног рада и неиздавања фискалних рачуна, посебно указујемо потрошачима да у случају кад им угоститељ за пружену услугу не изда прописани фискални рачун, нису дужни да изврше плаћање , а ако уместо фискалног рачуна добију други нефискални рачун“(поруџбина“, „задужење стола“ и сл.) молимо да исти доставе Сектору туристичке инспекције**