

мјестима, дужна је да посебно води и посједује књигу жалби за сваки објекат, односно простор у којем обавља своју дјелатност.

Члан 3.

(1) Књига жалби овјерава се на унутрашњој насловној страници печатом и потписом одговорног лица органа јединице локалне самоуправе надлежног за послове туризма (у даљем тексту: надлежни орган).

(2) Надлежни орган води евиденцију о овјереним књигама жалби путничких агенција.

Члан 4.

(1) Књига жалби мора имати тврде корице црвене боје.

(2) На спољној страни предње корице морају бити одштампане ријечи: "Књига жалби" на једном од језика конститутивних народа БиХ и на енглеском језику.

(3) Књига жалби мора имати најмање 3 x 50 копијних листова (не рачунајући први и последњи лист) величине 30 x 22 cm, који морају бити означени редним бројевима.

(4) Први и последњи лист књиге чије странице нису означене редним бројевима морају бити од дебљег папира.

(5) Прва два листа под истим редним бројем морају бити копијна, а трећи чврст (нелингован).

Члан 5.

(1) Странице књиге жалби које су означене редним бројевима имају двије вертикалне колоне.

(2) Прва колона (ширине 10 cm) има назив: "приговор", а друга (ширине 5 cm): "примједба".

(3) Називи колона морају бити одштампани на језицима из члана 4. став 2. овог правилника.

(4) У горњем лијевој углу прве странице (која није означена редним бројем) морају бити истакнути фирма и адреса путничке агенције.

Члан 6.

(1) На првом листу књиге жалби (чије странице нису означене редним бројевима) мора да буде одштампано упутство о коришћењу књиге жалби на једном од језика из члана 4. став 2. овог правилника, које гласи:

а) корисник услуга путничке агенције има право да упише у књигу жалби приговор на језику којим се служи у случају када сматра да је оштећен у односу на захтијевану услугу, или када је повријеђен поступком услужног или запосленог особља, као и у другим случајевима када сматра да је поступак према њему, као кориснику услуга неприкладан,

б) корисник услуга путничких агенција у случајевима неизвршења или непотпуног извршења услуга обухваћених програмом туристичког путовања има право да упише у књигу жалби приговор на језику којим се служи у року од осам дана од дана завршетка путовања, ради обештећења из средстава гарантног полога, банкарске гаранције или гаранције осигуравајућег друштва,

в) корисник услуге дужан је да написани приговор потпише и наведе датум написаног приговора у књигу жалби, уз назначење своје адресе становања и броја личне карте.

(2) Послије штампаног упутства ставља се печат правног лица које обавља дјелатност путничких агенција и потпис одговорног лица.

Члан 7.

(1) Одговор кориснику услуге на достављени приговор из члана 6. став 1. тачка а) овог правилника одговорно или запослено лице у путничкој агенцији дужно је дати одмах, а најкасније у року од три дана од дана написаног приговора у књигу жалби.

1673

На основу члана 14. став 2. Закона о туризму ("Службени гласник Републике Српске", бр. 55/03 и 63/07) и члана 112. став 1. Закона о административној служби у управи Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске", бр. 16/02, 62/02, 38/03, 42/04 и 49/06), министар трговине и туризма доноси

ПРАВИЛНИК

О ОБЛИКУ, САДРЖАЈУ И НАЧИНУ ВОЂЕЊА КЊИГЕ ЖАЛБИ У ПУТНИЧКИМ АГЕНЦИЈАМА

Члан 1.

Овим правилником прописују се облик, садржај и начин вођења књиге жалби у путничким агенцијама, као и поступак у вези са приговорима.

Члан 2.

(1) Путничке агенције обавезне су да воде и посједују књигу жалби, у којој корисници услуга путничких агенција могу стављати различите приговоре уколико су незадовољни начином обављања дјелатности путничке агенције из члана 7. Закона о туризму.

(2) Уколико путничка агенција обавља дјелатности у више различитих пословних просторија, на различитим

(2) Одговор кориснику услуге на достављени приговор из члана 6. став 1. тачка б) овог правилника одговорно или запослено лице у путничкој агенцији дужно је дати најкасније у року од осам дана од дана написаног приговора у књигу жалби, док се евентуално обештећење корисника услуга мора извршити у року од 15 дана од дана уписа приговора.

(3) Писани одговор на поднесени приговор ставља се на језику на којем је написан приговор у књизи жалби.

(4) У горњем лијевом углу морају да стоје ознаке први лист: “за корисника услуге”, други лист: “за инспекцијске органе” и трећи лист: “остаје у књизи”.

Члан 8.

(1) Одговорно или запослено лице у путничкој агенцији дужно је одмах по стављању приговора прву копију приговора из књиге жалби дати лицу које је приговорило, а другу копију доставити надлежном инспекцијском органу јединице локалне самоуправе.

(2) Одговорно или запослено лице у путничкој агенцији дужно је да након истека рока за одговор на приговор из члана 7. ст. 1. и 2. овог правилника копију одговора, осим кориснику услуга истовремено достави и надлежном инспекцијском органу јединице локалне самоуправе.

(3) Ако се у року из члана 7. ст. 1. и 2. овог правилника не одговори на стављени приговор, одговорно или запослено лице у путничкој агенцији дужно је да најкасније у року од пет дана од истека тог рока о томе обавијести надлежни инспекцијски орган јединице локалне самоуправе с образложењем разлога за прекорачење рока за одговор на приговор.

Члан 9.

(1) Изузетно, на стављени приговор одговорно или запослено лице у путничкој агенцији може одговорити подносиоцу приговора и усмено.

(2) Ако се постигне задовољавајуће рјешење у рубрици: “примједба” књиге жалби, то ће се забиљежити и потврдити потписима одговорног или запосленог лица у путничкој агенцији лица и подносиоца приговора.

(3) Ако се приговор не може ријешити на начин прописан ставом 1. овог члана, подносиоцу приговора мора се одговорити на начин прописан у члану 7. ст. 3. и 4. овог правилника.

(4) У рубрици: “примједба” књиге утисака уписује се кратак садржај одговора са ознаком броја и датума дописа.

Члан 10.

(1) Књига жалби мора се налазити на мјесту приступачном корисницима услуга путничких агенција.

(2) На истакнутом мјесту у оквиру пословних просторија путничке агенције мора се ставити обавјештење, на једном од језика из члана 4. став 2. овог правилника, о томе да се води књига жалби и гдје се она налази.

(3) Обавјештење о вођењу књиге жалби и обавјештење о мјесту гдје се књига жалби налази морају бити истакнути на цјеновницима, и то на језицима на којима су написани.

(4) Путничка агенција дужна је да чува и држи књигу жалби у својим пословним просторијама годину дана по истеку текуће пословне године у којој је књига жалби овјерена од надлежног органа.

Члан 11.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о облику, садржају и начину вођења књиге жалби (“Службени гласник Републике Српске”, број 48/04).

Члан 12.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у “Службеном гласнику Републике Српске”.

Број: 14-01-3113/07
8. новембра 2007. године
Бања Лука

Министар,
Предраг Глухаковић, с.р.

