Što gost mora moći vidjeti i kako rješavam pisani prigovor?

Za: Privatni iznajmljivač

Provjereno prema službenom izvoru · Pregledano: 2026-11-15

Primjena: Za privatne iznajmljivače koji pružaju smještaj u domaćinstvu

Za smještaj u domaćinstvu službeni zakon propisuje isticanje vrste i kategorije, cijena i informacije o uključenoj turističkoj pristojbi. Gostu treba omogućiti pisani prigovor, potvrditi primitak i odgovoriti u roku od 15 dana.

Provjerite fizički objekt i digitalne informacije

Zakon traži da se iznajmljivač pridržava istaknutih cijena. U objektu je potrebno istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora, a evidencija prigovora čuva se godinu dana od primitka.

Praktično provjerite jesu li oglas, poruka o rezervaciji, raspoloživi cjenik i račun međusobno usklađeni. Digitalni vodič može pomoći gostu pronaći informacije, ali ne pretpostavljajte da QR kod sam zamjenjuje svako propisano fizičko isticanje.

Odvojite odgovor na prigovor od rasprave o recenziji

Uspostavite adresu i postupak za zaprimanje prigovora. Zabilježite datum, povezanu rezervaciju, potvrdu primitka i svoj pisani odgovor. Prigovor pregledajte prema činjenicama i dokumentaciji; javna recenzija i pisani prigovor nisu isti operativni kanal.

Primjer kontrolnog prolaska

Prije sezone provjerite sadržaj koji gost vidi pri rezervaciji i u apartmanu. Ako pronađete različite podatke, prvo ih uskladite. Za prigovor zaprimljen e-poštom odmah zabilježite dan primitka i termin do kojeg trebate odgovoriti.

Konkretni sljedeći koraci

1. Uskladite vrstu, kategoriju, cjenik i informacije za goste.
2. Vidljivo objasnite kako se podnosi pisani prigovor.
3. Potvrdite primitak i zabilježite rok odgovora.
4. Odgovorite pisano i sačuvajte evidenciju.

Najčešće pogreške

• Smatrati da javni odgovor na recenziju zamjenjuje pisani odgovor gostu.

• Ukloniti propisane informacije jer ih gost možda vidi na platformi.

Granice primjene

Primjenjuje se članak 32. Zakona za smještaj u domaćinstvu. Digitalni alat nije dokaz ispunjenja svih uvjeta niti jamstvo inspekcijskog ishoda.

Izvori

Ministarstvo turizma i sporta · Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, pročišćeni tekst, članak 32.

https://mint.gov.hr/UserDocsImages/1_A_fotke_vijesti/ZoUGD.pdf

Izvorna stranica

https://adriatrends.hr/poslovni-vodic/pitanja/iznajmljivac-cjenik-prigovori