

Valpovo, 15. lipnja 2015.

**MINISTARSTVO TURIZMA**  
**Turistička inspekcija**

10000 Zagreb  
Trg maršala Tita 8/1

**n.p. Krešimiru Veličanu,**  
*voditelju Službe inspeksijskog nadzora  
u području ugostiteljstva i turizma*

**Predmet: Žalba na ukupnu uslugu hotela Dunav u Iloku**

Uvaženi,

dostavljamo vam žalbu na ukupnu uslugu koju jednoglasno izražava svih 26 članova Foto kluba Valpovo koji su dana 4. lipnja 2015. imali naručenu konzumaciju hrane i pića u restoranu hotela Dunav , Toka-promet d.o.o. , Julije Benašića 62 , iz Iloka.

Naime, Fotoklub Valpovo je, prema godišnjem planu, imao programsku ophodnju fotografiranja krajolika u Vukovarsko-srijemskoj županiji. Planirano je bilo posjetiti važna turistička mjesta i naselja koja su zanimljiva kao odredišta ali i kao ambijentalni motivi našim fotografima. Grad Ilok je bio planirano odredište naših fotografa na kraju fotografskog putovanja navedenog dana. Nakon organiziranog turističkog razgledavanja grada, bilo je planirano završnicu okruniti s dobrim pogledom na rijeku Dunav uz naručenu hranu i piće u preporučenom restoranu istog naziva, vlasnice Željke Kovčalije.

Obzirom da putovanje treba u cijelosti organizacijski pripremiti, glavni organizator, gospodin Goran Dojkic je desetak dana prije puta, uspostavio kontakt s gospođom Željkom Kovčalija. Uslijedila je pismena komunikacija elektroničkom poštom. Ništa nije dalo naslutiti da će se naručeno bitno razlikovati od usluženog, uz plaćanje pune cijene usluge.

Čitajući pisanu korespondenciju uočljiv je i tijek promjene broja sudionika i vrsta narudžbe, naravno na više, razmjerno kako je rasla zainteresiranost i odaziv.

U cilju očekivanja kvalitetne usluge najvažnije za ovaj epilog su dostava svih potrebitih konačnih elementa dva dana prije našeg dolaska: konačni popis osoba (26) – grupa sa pojedinačnim narudžbama, dogovoreni datum (4. lipanj 2015.), točno vrijeme početka usluge (12:30), izbor hrane iz njihova ponuđenog jelovnika i način plaćanja. Sve dogovoreno i potvrđeno od strane uslužitelja.

Stvarnost je bila drukčija.

Usluga je kasnila više od jednog sata od unaprijed dogovorena vremena. Nije bilo usluženo sve ono što je dogovoreno prema narudžbi. Hrana je servirana redom od početka do kraja stola, a ne prema narudžbi za svaku osobu ili dvije osobe, prema narudžbi. Zbog dužine stola nije bilo moguće a ni pristojno uzimati hranu ispred drugoga. Normativi u našem primjeru su bili toliko oskudni da zapravo nitko, baš nitko, ni u takvoj raspodjeli, nije pristojno ručao. Jedva da se pojedinačno hrana, zbog male količine, stidljivo i uviđajno probala, jer nije bilo za sve. Tri osobe nisu ni probali hranu jer nisu dobili ono što su naručili. Ostale tri osobe su napustile zajednički stol jer nisu htjele čekati uslugu koja je trajala više od jednoga sata. Zapravo su svi ostali gladni i razočarani.

Izazvani takvom uslugom, spontano i kolektivno je došlo do masovnog protesta i javnog nezadovoljstva uslugom. Pozvali smo vlasnicu da nam pojasni zašto je došlo do takvog odstupanja od

dogovorenog. Gospođa Kovčalijska se branila demagoškim opravdanjima, (uz nasilni osmjeh susretljive domaćice), koja nemaju nikakvo uporište u ugostiteljskoj struci, ali ni u osnovama ugostiteljskog usluživanja, kao ni u profesionalnom ponašanju u kriznim situacijama odgovorne osobe prema gostima, koji su još i u pravu.

U konverzaciji i pojašnjavanju kako je sve napravljeno po dogovoru, kolektivno nas je potcijenila, i kao goste i kao ljude.

Foto klub je unatoč svemu u cijelosti podmirio račun. Na računu, nakon analize, nije ispisano, ni onaj asortiman jela kojim smo bili usluženi. Spomenimo i činjenicu da računi za piće, koji smo pojedinačno plaćali, nisu bili uručeni platiteljima.

Istini za volju bilo je podosta gostiju. Nisu ni drugi bolje prošli jer je bio premali broj konobara da bi sve to uslužio. Kuhinja, kao kapacitet i broj kuhara, evidentno je bio premalen za pravovremenu i kvalitetnu uslugu tog broja gostiju. No to gosta nije briga, pogotovo što je narudžba bila unaprijed dogovorena i definirana.

Čak smo više od 20 minuta čekali naplatu računa. Konobar nije, unatoč višekratnom zvanju, dolazio. Sami smo tražili naplatu računa uputivši se do glavnog šanka.

Analizirajući naručeno vrijeme usluge (12:30) i vrijeme naplate računa (15:12) nije teško utvrditi da je „ceremonijal“ čekanja i jela, trajao oko 3 sata. Pravi luksuz potrošenog vremena nezadovoljnih gostiju. Bilo bi pohvalno da smo te sate proveli opušteno, zadovoljni u ambijentu i s dobrom uslugom.

U međuvremenu smo tražili Knjigu žalbi, nismo je dobili. To je naše potrošačko pravo koje nam je uskraćeno.

Sumarno se žalimo na:

- duljinu čekanja usluge obzirom na dogovoreno vrijeme
- odstupanja asortimana i normativa hrane od naručenog prema pisanim dogovorima
- način posluživanja
- način ophođenja vlasnice nakon reklamacije količine i sadržaja hrane
- uskraćivanja Knjige žalbi
- uskraćivanja računa za piće
- iznos računa po stavkama u odnosu na naručeno
- pocjenjivački odnos nas kao gostiju i kao osoba

Molimo vas da u okviru zakonskih odredbi poduzmete neophodne mjere kako bismo kao gosti, potrošači i ljudi dobili i najmanju satisfakciju zbog gore navedenih stavki ali i kao pouku, kako se to drugima ne bi događalo.

S poštovanjem.

Dragan Francuz, tajnik

Veljko Čvagić, predsjednik

U privitku:

1. Pisana komunikacija
2. Račun usluge hrane

Svi materijali dostavljeni su i na mail [turisticka.inspekcija@mint.hr](mailto:turisticka.inspekcija@mint.hr)

----- Prosljeđena poruka -----

Šalje: Goran Dojkić <[gdojkic@gmail.com](mailto:gdojkic@gmail.com)>

Datum: 3. lipnja 2015. u 21:17

Predmet: Re: rezervacija

Prima: Hotel Dunav - Ilok <[hoteldunavilok@hoteldunavilok.com](mailto:hoteldunavilok@hoteldunavilok.com)>

Poštovana gđo. Vesna,

Ispričavam se na ponovnom javljanju, ali upravo sam došao sa sastanka našeg foto kluba gdje se prijavilo još dva člana pa ako bi mogli uvrstiti još dvoje bio bi Vam zahvalan.

Sada šaljem novi popis koji izgleda ovako:

Sve ukupno trebamo rezervaciju za 26 osoba

Riblja plata	9 porcija
Mesna plata	3 porcije
Riblja juha (Dunav)	1 porcija
Fiš paprikaš	2 porcije
Meni br.1	3 porcije

Još jednom se ispričavam i zahvaljujem na razumjevanju  
LP Goran Dojkić

Sva korespodencija dostavljena je na mail adresu!

TOKA-PROMET d.o.o.			
HOTEL DUNAV			
OIB: 55685694659			
Račun: 2780/01/2			
Datum: 04.06.2015. 15:12:10			
Naziv robe	Kolicina	JM	Cijena
			Iznos
RIBLJA JUHA DUNAV	10,000	KOM	55,00
RIBLJA PLATA BENESIC	7,000	KOM	80,00
ILOCKI ODREZAK	4,000	KOM	60,00
SALATA	22,000	KOM	15,00
Iznos računa (kn):			1.680,00
Tarifa	Stopa	Osnovica	Porez
13	13,00%	1.486,74	193,28
Način plaćanja			
01 GOTOVINA			1.680,00
ZKI:0282029fb290844a48be87e61db4fd96			
JIR:7c78e45c-3d6b-48dc-af36-7e0b0fa54bca			
JULIJA BENESIĆA 62, ILOK			
Tel: 032/596-500 Fax: 032/590-134			
MB: 02805839			
TERASA 3 - STOL 001			
Operater: ŽELJKA KOVČALIJA			