

### **OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA**

Dragi gosti, sukladno propisima o ugostiteljskoj djelatnosti i zaštiti potrošača, obavještavamo Vas da **pisani prigovor** na kvalitetu pružene usluge možete podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- osobno na recepciji Hotela/Kampa, uz potvrdu da je prigovor zaprimljen
- poštom na adresu sjedišta Društva: Hoteli Njivice d.o.o., Primorska cesta 30, 51512 Njivice
- putem e-mail adrese: [uprava@aminess.com](mailto:uprava@aminess.com)

Na Vaš prigovor odgovoriti ćemo u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana kada je isti zaprimljen.

### **NOTICE ON SUBMITTING A COMPLAINT**

Dear guests, in accordance with the regulations on the hospitality and catering activity and consumer protection, we hereby inform you that you can file a **written complaint** regarding the quality of the service provided as follows:

- personally at the hotel/campsite reception desk where you will be given a confirmation that the complaint has been received
- by mail sent to the company registered seat: Hoteli Njivice d.o.o., Primorska cesta 30, 51512 Njivice
- by sending it to the e-mail address: [uprava@aminess.com](mailto:uprava@aminess.com)

We will send you an answer to your complaint in writing 15 days from the date of receiving the complaint at the latest.

### **MITTEILUNG ZUM EINREICHEN VON BESCHWERDEN**

Liebe Gäste, gemäß der Vorschriften im Gastgewerbe und zum Kundenschutz, möchten wir Ihnen mitteilen, dass eine **schriftliche Beschwerde** auf die Qualität der geleisteten Dienstleistungen wie folgt eingereicht werden kann:

- persönlich an der Rezeption des Hotels/Campingplatzes mit Bestätigung, dass die Beschwerde eingegangen ist
- per Post an die Adresse des Gesellschaftssitzes: Hoteli Njivice d.o.o., Primorska cesta 30, 51512 Njivice
- per E-Mail: [uprava@aminess.com](mailto:uprava@aminess.com)

Auf Ihre Beschwerde antworten wir schriftlich spätestens innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt der Beschwerde.

### **AVVISO RELATIVO ALLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Gentili ospiti, in conformità alle normative sulle attività di ristorazione e alberghiere nonché sulla tutela dei consumatori, Vi informiamo che potete presentare il Vostro **reclamo scritto** relativo alla qualità dei servizi offerti scegliendo tra una delle seguenti modalità:

- personalmente alla reception dell'hotel/campeggio, con conferma di avvenuta ricezione del reclamo
- tramite posta ordinaria (da inviare alla sede della Società): Hoteli Njivice d.o.o., Primorska cesta 30, 51512 Njivice
- tramite e-mail: [uprava@aminess.com](mailto:uprava@aminess.com)

Risponderemo al Vostro reclamo in forma scritta entro e non oltre 15 giorni dalla ricezione dello stesso.

### **OBVESTILO O NAČINU VLOŽITVE PRITOŽBE**

Spoštovani gosti, skladno s predpisi o gostinski dejavnosti in zaščiti potrošnikov vas obveščamo, da lahko pismeno pritožbo na kakovost opravljene storitve lahko oddate na enega od sledećih načinov:

- osebno na recepciji hotela/kampa ob potrdilu, da je pritožba sprejeta
- po pošti na naslov sedeža Družbe: Hoteli Njivice d.o.o., Primorska cesta 30, 51512 Njivice
- na elektronski naslov: [uprava@aminess.com](mailto:uprava@aminess.com)

Na vašo pritožbo bomo odgovorili v pisni obliki najkasneje v roku 15 dni od dneva, ko prejmemo vašo pritožbo.

### **HOTELI NJIVICE d.o.o.**