

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, uz potvrdu da je prigovor zaprimljen
- poštom na adresu sjedišta Društva: Romana d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 16, 21300 Makarska
- putem e-mail adrese: 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 reception desk where you will be given a confirmation that the complaint has been received
- by mail sent to the company registered seat: Romana d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 16, 21300 Makarska
- by sending it to the e-mail address: 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 mit Bestätigung, dass die Beschwerde eingegangen ist
- per Post an die Adresse des Gesellschaftssitzes: Romana d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 16, 21300 Makarska
- per E-Mail: 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 con conferma di avvenuta ricezione del reclamo
- tramite posta ordinaria (da inviare alla sede della Società): Romana d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 16, 21300 Makarska
- tramite e-mail: 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 ob potrdilu, da je pritožba sprejeta
- po pošti na naslov sedeža Družbe: Romana d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 16, 21300 Makarska
- na elektronski naslov: uprava@aminess.com

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

ROMANA d.o.o.