

## OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Sukladno odredbi članka 10. Zakona o zaštiti potrošača i članka 10. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, obavještavamo Vas da pisani prigovor na kvalitetu pružene usluge možete uputiti na sljedeće adrese:

Monfiorenzo d.o.o.

- osobno na recepciji smještajnog objekta
- poštom na adresu: Monfiorenzo d.o.o., Stjepana Radića 22, 52210 Rovinj - PRIGOVOR POTROŠAČA
- putem elektroničke pošte na E-mail: [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com)

Odgovor na Vaš prigovor dat ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

## NOTICE ON SUBMITTING A COMPLAINT

In accordance with the provisions of Article 10 of the Consumer Protection Act and Article 10 of the Hospitality and Catering Industry Act, we hereby inform you that a written complaint regarding the quality of the service provided may be submitted to the following addresses:

Monfiorenzo d.o.o.

- in person at the reception of the accommodation facility
- by post to the address: Monfiorenzo d.o.o., Stjepana Radića 22, 52210 Rovinj – CONSUMER COMPLAINT
- by email to: [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com)

A response to your complaint will be provided in writing no later than 15 days from the date of receipt of the complaint.

## MITTEILUNG ZUM EINREICHEN VON BESCHWERDEN

Gemäß den Bestimmungen des Artikels 10 des Verbraucherschutzgesetzes sowie des Artikels 10 des Gastgewerbegesetzes informieren wir Sie darüber, dass Sie eine schriftliche Beschwerde über die Qualität der erbrachten Dienstleistung an folgende Adressen richten können:

Monfiorenzo d.o.o.

- persönlich an der Rezeption der Unterkunft
- per Post an die Adresse: Monfiorenzo d.o.o., Stjepana Radića 22, 52210 Rovinj – VERBRAUCHERBESCHWERDE
- per E-Mail an: [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com)

Eine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten Sie in schriftlicher Form spätestens innerhalb von 15 Tagen ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde.

## AVVISO RELATIVO ALLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi delle disposizioni dell'articolo 10 della Legge sulla tutela dei consumatori e dell'articolo 10 della Legge sull'attività di ristorazione, La informiamo che un reclamo scritto relativo alla qualità del servizio fornito può essere inviato ai seguenti indirizzi:

Monfiorenzo d.o.o.

- personalmente presso la reception della struttura ricettiva
- per posta all'indirizzo: Monfiorenzo d.o.o., Stjepana Radića 22, 52210 Rovinj – RECLAMO DEL CONSUMATORE
- via e-mail all'indirizzo: [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com)

Riceverà una risposta al Suo reclamo in forma scritta entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Ovi Opći uvjeti ugovora o ugostiteljskim uslugama odnose se na ugovore o ugostiteljskim uslugama koji se sklapaju putem:

1. Internetskih stranica [www.level5rovinj.com](http://www.level5rovinj.com)

2. Telefona - +385 52 402 100

3. E-maila [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com) ili [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com) (bilo direktnim upitima ili ostalim putevima komunikacije (zajedno dalje: Platforme)

između Monfiorenzo d.o.o., s jedne strane, i Kupaca, fizičkih osoba starijih od 18 godina, s druge strane, koji sklapaju ugovore o smještaju za svoje privatne svrhe.

- Ovi Opći uvjeti ugovora o ugostiteljskim uslugama sadrže sve predugovorne obavijesti sukladno Zakonu o potrošačima te komercijalno priopćenje sukladno Zakonu o elektroničkoj trgovini.
- Molimo da pažljivo pročitate ove Opće uvjete ugovora o ugostiteljskim uslugama. Ako se ne slažete te ne prihvaćate prava i obveze iz ovih Općih uvjeta ugovora tada ne smijete ugovarati ugostiteljske usluge putem Platformi. Korištenjem Platforme, smatra se da ste stariji od 18. godina te da ste u cijelosti pročitali, razumjeli i prihvatili prava i obveze iz OU ugovora te ste suglasni da se oni na Vas u cijelosti primjenjuju.

### Podaci o vlasniku i upravitelju Platformi:

Monfiorenzo d.o.o.

Republika Hrvatska, Rovinj, Stjepana Radića 22,

MBS: 040173924 upisan kod Trgovačkog suda u Pazinu,

OIB: 39129796476

Kontakt adresa: Rovinj, Matije Vlačića Ilirika 11C

T: +385 52 402 100

E-mail: [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com)

Za boravke bez izvršene rezervacije vrijede cijene i uvjeti po važećem cjeniku na recepciji.

Turistička pristojba i PDV uključeni su u cijenu.

Parking je uključen u cijenu.

Za rezervacije više od 3 smještajnih jedinica, primjenjuju se drugačiji uvjeti plaćanja/otkazivanja.

## GARANCIJA REZERVACIJE

Bankovna kartica (kreditna ili debitna) potrebna je kao jamstvo rezervacije.

Uvjeti plaćanja i otkazivanja ovise o odabranom cjeniku. Za više informacija pročitatite naše Uvjete otkazivanja rezervacije.

Ako nemate bankovnu karticu, kao jamstvo boravka možete uplatiti depozit u iznosu prvog noćenja. Depozit mora biti uplaćen u roku od 7 dana od primitka potvrde, a potvrda uplate mora sadržavati broj potvrde rezervacije.

- **Podaci za uplatu akontacije su sljedeći:**

Monfiorenzo d.o.o.

Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb

IBAN: HR9223400091118002725

SWIFT: PBZGHR2X

Plaćanje po dolasku moguće je:

1. **gotovinom u eurima (EUR)** za iznose manje od 10.000 €;

2. **kreditnom ili debitnom karticom**

Prihvaćamo sljedeće kartice: Mastercard, Visa, Diners, American i Maestro.

Vaša **bankovna kartica bit će terećena u eurima (EUR)**. Naplata će biti obrađena u eurima (EUR), a vaša banka ili izdavatelj kartice može preračunati taj iznos u valutu vašeg bankovnog računa prema vlastitom tečaju i naknadama u trenutku obrade. Zbog toga se iznos naveden na izvodu vaše bankovne kartice može neznatno razlikovati od iznosa iskazanog u eurima (EUR) na vašem hotelskom računu.

## UVJETI OTKAZA REZERVACIJE

**Uvjeti otkazivanja rezervacije ovise o tipu izabranog cjenika.**

Prilikom prijave zamolit ćemo Vas da potvrdite datum odlaska. U slučaju ranijeg odlaska, naplaćujemo naknadu u iznosu jednog noćenja po smještajnoj jedinici. U razdoblju od 30. lipnja do 1. rujna iznos naknade uključuje sve preostale dane Vašeg boravka. Naknada za rani odlazak nije primjenjiva u slučaju bolesti ili više sile.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

These General Terms and Conditions for hospitality services apply to contracts for hospitality services concluded via:

1. Website [www.level5rovinj.com](http://www.level5rovinj.com)
2. Telephone – +385 52 402 100
3. E-mail [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com) or [recepција@level5rovinj.com](mailto:recepција@level5rovinj.com) (either through direct inquiries or other communication channels, hereinafter collectively: Platforms)

between Monfiorenzo d.o.o., on the one hand, and Customers, natural persons over 18 years of age, on the other hand, who conclude accommodation contracts for their private purposes.

- These General Terms and Conditions contain all pre-contractual information in accordance with the Consumer Protection Act and constitute a commercial communication in accordance with the E-Commerce Act.
- Please read these General Terms and Conditions carefully. If you do not agree with and do not accept the rights and obligations contained herein, you must not contract hospitality services via the Platforms. By using the Platforms, it is considered that you are over 18 years of age and that you have fully read, understood, and accepted these Terms and Conditions and agree to be bound by them.

### Information about the owner and operator of the Platforms:

Monfiorenzo d.o.o.

Republic of Croatia, Rovinj, Stjepana Radića 22

MBS: 040173924 registered with the Commercial Court in Pazin

OIB: 39129796476

Contact address: Rovinj, Matije Vlačića Ilirika 11C

T: +385 52 402 100

E-mail: [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com)

For stays without a reservation, prices and conditions according to the valid price list at reception apply.

Tourist tax and VAT are included in the price.

Parking is included in the price.

For reservations of more than 3 accommodation units, different payment/cancellation conditions apply.

## RESERVATION GUARANTEE

A valid credit or debit card is required to guarantee the reservation.

Payment and cancellation conditions depend on the selected rate plan. For more information, please read our Cancellation Policy.

If you do not have a bank card, you may pay a deposit equal to the first night as a guarantee. The deposit must be paid within 7 days of receiving the confirmation, and the payment confirmation must include the reservation confirmation number.

### Advance payment details:

Monfiorenzo d.o.o.

Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb

IBAN: HR9223400091118002725

SWIFT: PBZGHR2X

Payment upon arrival is possible:

1. **in cash in euros (EUR)** for amounts less than €10,000;
2. **by credit or debit card**

We accept: Mastercard, Visa, Diners, American, and Maestro.

Your **card will be charged in euros (EUR)**. The transaction will be processed in euros (EUR), and your bank may convert the amount into your account currency according to its own exchange rate and fees. Therefore, the amount shown on your card statement may slightly differ from the amount stated in euros (EUR) on your hotel invoice.

## CANCELLATION POLICY

Cancellation conditions depend on the selected rate type.

At check-in, you will be asked to confirm your departure date. In case of early departure, a fee equal to one night per accommodation unit will be charged. In the period from June 30 to September 1, the fee includes all remaining nights of your stay. The early departure fee does not apply in case of illness or force majeure.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Beherbergungsleistungen gelten für Verträge, die abgeschlossen werden über:

1. Website [www.level5rovinj.com](http://www.level5rovinj.com)
2. Telefon – +385 52 402 100
3. E-Mail [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com) oder [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com) (durch direkte Anfragen oder andere Kommunikationswege, nachfolgend gemeinsam: Plattformen)

zwischen Monfiorenzo d.o.o. einerseits und Kunden, natürlichen Personen über 18 Jahren, andererseits, die Beherbergungsverträge für private Zwecke abschließen.

- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten alle vorvertraglichen Informationen gemäß dem Verbraucherschutzgesetz und stellen eine kommerzielle Mitteilung gemäß dem E-Commerce-Gesetz dar.
- Bitte lesen Sie diese Bedingungen sorgfältig. Wenn Sie den Rechten und Pflichten nicht zustimmen, dürfen Sie keine Dienstleistungen über die Plattformen buchen. Mit der Nutzung der Plattformen bestätigen Sie, dass Sie über 18 Jahre alt sind und die Bedingungen vollständig gelesen, verstanden und akzeptiert haben.

### Angaben zum Eigentümer und Betreiber:

Monfiorenzo d.o.o.

Republik Kroatien, Rovinj, Stjepana Radića 22

MBS: 040173924 eingetragen beim Handelsgericht Pazin

OIB: 39129796476

Kontaktadresse: Rovinj, Matije Vlačića Ilirika 11C

Tel.: +385 52 402 100

E-Mail: [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com)

Für Aufenthalte ohne Reservierung gelten die Preise laut aktueller Preisliste an der Rezeption.

Kurtaxe und Mehrwertsteuer sind im Preis inbegriffen.

Parkplatz ist im Preis inbegriffen.

Für Reservierungen von mehr als 3 Einheiten gelten besondere Zahlungs-/Stornobedingungen.

### RESERVIERUNGSGARANTIE

Eine Bankkarte (Kredit- oder Debitkarte) ist zur Garantie erforderlich.

Zahlungs- und Stornobedingungen hängen vom gewählten Tarif ab.

Ohne Karte kann eine Anzahlung in Höhe der ersten Nacht geleistet werden, innerhalb von 7 Tagen nach Bestätigung.

### Bankdaten:

Monfiorenzo d.o.o.

Privredna banka Zagreb d.d.

IBAN: HR9223400091118002725

SWIFT: PBZGHR2X

Zahlung bei Ankunft möglich:

1. bar in EUR bis 10.000 €
2. per Kredit-/Debitkarte

Akzeptierte Karten: Mastercard, Visa, Diners, American, Maestro.

Abrechnung erfolgt in EUR; Abweichungen durch Wechselkurse möglich.

### STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

Abhängig vom Tarif.

Bei früher Abreise wird eine Nacht berechnet.

Im Zeitraum 30.06.–01.09. werden alle verbleibenden Nächte berechnet.

Ausnahme: Krankheit oder höhere Gewalt.

## CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali si applicano ai contratti di servizi alberghieri conclusi tramite:

1. Sito web [www.level5rovinj.com](http://www.level5rovinj.com)
2. Telefono – +385 52 402 100
3. E-mail [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com) o [recepcija@level5rovinj.com](mailto:recepcija@level5rovinj.com) (tramite richieste dirette o altri canali, di seguito: Piattaforme)

tra Monfiorenzo d.o.o. e Clienti, persone fisiche di età superiore a 18 anni, per uso privato.

- Contengono informazioni precontrattuali ai sensi della normativa sui consumatori e comunicazione commerciale ai sensi della normativa sul commercio elettronico.
- Utilizzando le piattaforme, confermate di avere più di 18 anni e di accettare integralmente le condizioni.

### Dati del gestore:

Monfiorenzo d.o.o.

Rovigno, Croazia

Contatti: +385 52 402 100

E-mail: [info@level5rovinj.com](mailto:info@level5rovinj.com)

Prezzi senza prenotazione secondo listino alla reception.

La tassa di soggiorno e l'IVA sono incluse nel prezzo.

Parcheggio incluso.

Per più di 3 unità: condizioni diverse.

## GARANZIA DELLA PRENOTAZIONE

Carta bancaria richiesta.

In alternativa, deposito pari alla prima notte entro 7 giorni.

### Dati bancari:

Monfiorenzo d.o.o.

IBAN: HR9223400091118002725

SWIFT: PBZGHR2X

Pagamento all'arrivo: contanti (EUR) o carta.

Possibili differenze per cambio valuta.

## CONDIZIONI DI CANCELLAZIONE

Dipendono dalla tariffa.

Partenza anticipata: costo di una notte.

Dal 30 giugno al 1 settembre: addebito dell'intero soggiorno restante.

Eccezioni: malattia o forza maggiore.