OPĆI UVJETI POSLOVANJA I REZERVACIJA U WELLNESS CENTRIMA

Sava Hotels & Resorts (SHR)

Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana, **matični br. 5301971000, porezni br. SI 53667409** (u daljnjem tekstu: pružatelj usluga) na svim svojim destinacijama ima wellness centre koje posjećuju dnevni i hotelski korisnici usluga (u daljnjem tekstu: gosti).

Kontaktni podaci pružatelja usluga:
adresa elektroničke pošte društva: **info.shr@sava.si**
web-stranica: **www.sava-hotels-resorts.com**

Wellness centri SHR:

Wellness centar Živa, Spa Park i Spa Luisa (Sava Hoteli Bled)
Medico – wellness centar Thermalium (Terme 3000 – Moravske toplice)
Wellness Valens Augusta – Terme Ptuj
Center Corrium (lječilište Zdravilišče Radenci)
Wellness centar Syra (Resort Salinera)
Wellness Benedicta (St. Bernardin Resort)
Wellness Paradise Spa (St. Bernardin Resort)
Wellness & Spa Mirta (San Simon Resort)

1. REZERVACIJA WELLNESS USLUGA

Rezervacije primamo na wellness recepcijama putem e-pošte, telefona, obične pošte ili osobno. Prilikom rezervacije gost navodi ime i prezime korisnika usluge, vrstu usluge, željeni datum i vrijeme termina te podatak za kontakt (broj telefona ili adresu e-pošte). Gost koji boravi u smještajnoj jedinici pružatelja usluga navodi i broj sobe. Vanjski gost (gost koji ne boravi u smještajnoj jedinici pružatelja usluge) navodi i svoju adresu prebivališta ako želi uslugu platiti putem predračuna. Prije potvrde rezervacije pružatelj usluga upoznaje gosta s ovim Općim uvjetima, a posebno o uvjetima i troškovima otkazivanja (u slučaju osobne ili telefonske rezervacije usmeno s pozivom na objavljene uvjete, a u slučaju rezervacije putem e-pošte s poveznicom na uvjete). Rezervacija je obvezujuća kad je pružatelj usluga potvrdi gostu putem e-pošte, kratke poruke (SMS) ili usmeno kod osobne rezervacije. Pisana potvrda sadržava vrstu usluge, datum i vrijeme termina, cijenu, uvjete otkazivanja i poveznicu na ove opće uvjete i odredbe. Rezervacijom termina gost potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima te da se s njima slaže. Radno vrijeme wellness recepcija i wellness centara navedeno je na mrežnim stranicama wellness centara www.sava-hotels-resorts.com.

Usluge wellness centara pružaju se na točno određeni datum i u određeno vrijeme stoga, u skladu s točkom 12. članka 135. Zakona o zaštiti potrošača (ZVPot-1), pri rezervaciji izvršenoj na daljinu (telefonom ili e-poštom) potrošač nema pravo odustati od ugovora. Rezervaciju možete otkazati pod uvjetima iz točke 3. ovih Općih uvjeta.

Maloljetne osobe mogu se koristiti uslugama wellness centra samo uz suglasnost i u pratnji roditelja ili zakonskog zastupnika (skrbnika). Dobna ograničenja za pojedine usluge i prostore (npr. saune) određena su kućnim redom pojedinog wellness centra.

2. UVJETI PLAĆANJA

Wellness centar objavljuje pojedinačni, službeni cjenik u tiskanom obliku na recepciji wellnessa i na mrežnoj stranici društva: www.sava-hotels-resorts.com. Sve cijene u cjenicima su u eurima (€) i uključuju PDV. Gost plaća uslugu na recepciji wellnessa prije početka pružanja usluge. Mogući su načini plaćanja usluga: gotov novac, kreditne i platne kartice, plaćanje unaprijed na bankovni račun na temelju predračuna koji gost dobiva prilikom rezervacije, najmanje 2 dana prije korištenja uslugom,

prijenos vrijednosti usluge na smještajnu jedinicu, poklon-bonovima ili narudžbenicama i vaučerima. Plaćanje poklon-bonovima u slučaju vrijednog poklon bona vrši se na jednak način kao i gotovim novcem; prilikom plaćanja gost mora predočiti originalni poklon-bon čiji rok valjanosti još nije istekao. Kod poklon-bonova za određenu uslugu i odabrani wellness centar moguće je korištenje samo uslugom navedenom na bonu; zamjena za drugu uslugu nije moguća. Osim toga moguće ga je iskoristiti samo u wellness centru za koji je bon namijenjen. Svi poklon-bonovi moraju se iskoristiti u cijelosti, djelomično iskorištenje nije moguće (vrijedi za poklon-bonove za usluge i za vrijednosne poklon-bonove). Kod plaćanja poklon-bonovima vrijede Opća pravila za kupnju i plaćanje poklon-bonovima koja su objavljena na mrežnoj stranici www.sava-hotels-resorts.com.

Plaćanje računa prijenosom na sobu moguće je samo uz potpis gosta na recepciji wellnessa. Kopiju potvrde o plaćanju prima gost, a prvi primjerak potvrde, potpisan od strane gosta, prima recepcija smještajne jedinice u kojoj gost boravi. Usluga se plaća na recepciji hotela, gdje gost dobiva i račun.

Plaćanje je moguće i vaučerom turističke agencije ili narudžbenicom pravne osobe. Taj način plaćanja mora biti unaprijed dogovoren i potvrđen od strane financijskog odjela pružatelja usluge, u suprotnom gost plaća uslugu na recepciji wellnessa.

Naknada za otkazivanje iz točke 3. ovih Općih uvjeta prenosi se na račun smještajne jedinice gosta hotela i plaća se prilikom odjave. Vanjskom gostu naknada za otkazivanje naplatit će se iz predujma, ako je plaćen.

3. ROK OTKAZIVANJA I TROŠKOVI OTKAZIVANJA (STORNO TROŠKOVI)

Razdoblje otkazivanja prije termina	**Trošak otkazivanja za kupca**
Više od 24 sata	Besplatno otkazivanje: povrat punog iznosa predujma/akontacije najkasnije 14 dana od otkazivanja na transakcijski račun s kojeg je uplata izvršena.
Manje od 24 sata (ili neopravdana odsutnost)	Pružatelj usluga naplaćuje 50% cijene rezervirane usluge. Pružatelj usluga može, po vlastitu nahođenju i ovisno o raspoloživim terminima, gostu jednom ponuditi novi termin bez naknade za otkazivanje.

Gost mora obavijestiti o otkazivanju rezervacije na jednak način na koji je rezervirao termin (telefonom, e-poštom ili osobno na recepciji wellnessa). Vremenom otkazivanja smatra se vrijeme kad je pružatelj usluga primio obavijest. Pružatelj usluga gostu potvrđuje primitak obavijesti o otkazivanju.

Preporučujemo da gost dođe na rezervirani termin najmanje 10 - 15 minuta prije početka termina, što omogućuje prijam, pripremu za tretman i pravodobni početak usluge.

U slučaju kašnjenja gosta vrijeme pružanja usluge bit će skraćeno za vrijeme kašnjenja kako ne bi bili zakinuti sljedeći gosti, a usluga će biti naplaćena u cijelosti.

U slučaju otkazivanja od strane wellness centra (npr. bolest osoblja) nazvat ćemo ili obavijestiti na adresu navedenu prilikom rezervacije termina i ponuditi mu zamjenski termin. Ako ne pronađemo odgovarajući termin, a usluga je plaćena unaprijed, vratit ćemo puni uplaćeni iznos na transakcijski račun gosta najkasnije u roku od 14 dana.

4. ODGOVORNOST WELLNESS CENTRA

Prije početka tretmana gost je obvezan obavijestiti pružatelja usluga o svim zdravstvenim problemima, trudnoći, alergijama, ozljedama, kroničnim bolestima ili drugim ograničenjima koja bi mogla utjecati na sigurno pružanje usluga. Gosti se koriste wellness uslugama na vlastitu odgovornost i pružatelj usluga ne odgovara za eventualno pogoršanje njihova zdravstvenog stanja ako gost prethodno nije upozorio

na zdravstvena ograničenja ili ih je prešutio.

Pružatelj usluge ne bilježi podatke o zdravstvenom stanju koje gost usmeno pruži prije pružanja usluge. Kada je za sigurno obavljanje pojedinačne usluge potrebna pisana izjava gosta o zdravstvenom stanju, gost je treba popuniti i potpisati prije početka usluge; pružatelj usluga obrađuje ju na temelju izričite privole gosta (točka (a) stavka drugog članka 9. GDPR-a), pohrani osiguranu od pristupa neovlaštenih osoba i uništiti nakon isteka roka čuvanja, tj. nakon jedne (1) godine od datuma potpisivanja izjave. Pružatelj usluge može odbiti pružiti uslugu ako bi na temelju pruženih informacija ili očitih znakova ona mogla ugroziti zdravlje gosta; u tom slučaju neće se naplatiti naknada za otkazivanje.

Upravitelj wellness centra osigurava da se usluge pružaju profesionalno, pažljivo i u skladu s važećim propisima te da su prostorije, uređaji i oprema redovito održavani i sigurni za uporabu. Upravitelj odgovara za štetu koju gostu nastane zbog njegova protupravnog ponašanja, propusta dužne pažnje ili neodgovarajućeg održavanja prostora, uređaja i opreme. Upravitelj je odgovoran u opsegu određenom važećim propisima Republike Slovenije, pri čemu se njegova odgovornost ne može unaprijed isključiti ili ograničiti u slučajevima kad je takvo isključenje ili ograničenje po zakonu nedopustivo.

5. KUĆNI RED I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Wellness centri su mjesta za mir i opuštanje. Mobilne telefone treba isključiti ili postaviti na tihi način rada.

Pružatelj usluga ne odgovara za gubitak, krađu ili oštećenje osobnih stvari, dragocjenosti i odjevnih predmeta koje gosti donesu sa sobom, ostave u ormarićima ili pohrane u području pružanja usluga, osim ako je šteta uzrokovana namjerno ili grubom nepažnjom pružatelja usluga ili njegovih zaposlenika. Preporučujemo gostima da ne unose vrijedne stvari u wellness centar ni da ih pohranjuju u sef u hotelskoj sobi ili na recepciji hotela, gdje je on dostupan.

Voditelj obrade osobnih podataka je Sava Turizem d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana. Pružatelj usluga obrađuje osobne podatke gostiju u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i Zakonom o zaštiti osobnih podataka (ZVOP-2) u sljedeće svrhe: prihvaćanje, potvrda i izvršenje rezervacije te komunikacija s gostom (pravna osnova: izvršenje ugovora, točka (b) stavka prvog članka 6. GDPR-a), izdavanje računa i izvršenje poreznih obveza (zakonska obveza, točka (c)) te naplatu potraživanja po osnovi troškova otkazivanja (legitimni interes, točka (f)).

Podaci o rezervaciji čuvaju se do izvršenja usluge i podmirenja svih obveza ili do zastare mogućih potraživanja, a računi se čuvaju 10 godina od isteka godine na koju se odnose (ZDDV-1). Osobni podaci ne prenose se trećim stranama, osim ugovornim obrađivačima (npr. pružatelju rezervacijskog ili platnog sustava) i u slučajevima određenim zakonom.

Gost ima pravo pristupa, ispravka, brisanja, ograničenja obrade, prigovora i prijenosa podataka te podnijeti žalbu Povjereniku za informiranje Republike Slovenije. Svoja prava može ostvariti kod ovlaštene osobe za zaštitu osobnih podataka na e-mail adresu: dpo@sava.si. Detaljnije informacije navedene su u Politici privatnosti objavljenoj www.sava-hotels-resorts.com te u brošuri o zaštiti osobnih podataka dostupnoj na recepcijama wellness centara.

6. ŽALBE I SPOROVI

Pružatelj usluga pridržava se važećeg i obvezujućeg zakona o zaštiti potrošača. Ulaže sve napore kako bi ispunio svoju obvezu uspostave učinkovitog sustava za rješavanje pritužbi i odredio osobu kojoj se potrošač može obratiti telefonom ili e-poštom u slučaju problema.

Prigovor se može podnijeti putem e-pošte na info.shr@sava.si, poštom ili osobno na recepciji

wellnessa ili voditelju wellnessa. Postupak rješavanja pritužbi je povjerljiv. Pružatelj usluga mora potvrditi primitak pritužbe u roku od pet radnih dana, obavijestiti potrošača koliko će vremena trebati za njezinu obradu i redovito ga obavještavati o tijeku postupka.

Pružatelj usluga svjestan je da je bitna značajka potrošačkog spora, barem što se tiče sudskog rješavanja, njegova nesrazmjernost između ekonomske vrijednosti potraživanja i troškova koji nastanu u rješavanju samog spora. To je ujedno i glavna prepreka potrošaču da pokrene spor pred sudom. Stoga pružatelj usluga ulaže sve napore da se mogući sporovi riješe sporazumno.

U skladu sa Zakonom o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, potrošač može pokrenuti potrošački spor.

7. ZAVRŠNE ODREDBE – OBJAVA I VALJANOST

Ovi Opći uvjeti vrijede za sve wellness centre pružatelja usluga navedene u uvodu te za sve goste (hotelske i vanjske).

Opći uvjeti poslovanja objavljeni su: na mrežnoj stranici www.sava-hotels-resorts.com pri predstavljanju pojedinog wellness centra; u tiskanom obliku na recepcijama wellness centara i recepcijama hotela; poveznica na Opće uvjete poslovanja nalazi se na cjenicima wellness usluga (ili QR kod); poveznica na Opće uvjete poslovanja nalazi se u svakoj pisanoj potvrdi rezervacije.

Pružatelj usluga zadržava pravo izmjene Općih uvjeta. Za pojedinu rezervaciju vrijede opći uvjeti poslovanja koji vrijede na dan potvrde rezervacije. Na odnos između pružatelja usluga i gosta primjenjuje se pravo Republike Slovenije.

Ovi Opći uvjeti poslovanja vrijede od 1. 11. 2026. nadalje.

Sava Turizem d.d.