ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND BUCHUNGSBEDINGUNGEN IN DEN WELLNESS-ZENTREN

Sava Hotels & Resorts (SHR)

Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana, Slowenien, Firmennummer: 5301971000, Steuernummer: SI 53667409 (im Folgenden „Anbieter“) verfügt an allen Reisezielen über Wellness-Zentren, die von Tagesgästen und Hotelnutzern (im Folgenden: „Gäste“) besucht werden.

Kontaktdaten des Anbieters:
E-Mail des Unternehmens: **info.shr@sava.si**
Website: **www.sava-hotels-resorts.com**

Wellness-Zentren SHR:

Wellness-Zentrum Živa, Spa Park und Spa Luisa (Sava Hotels Bled)
Medico-Wellness-Zentrum Thermalium (Terme 3000 - Moravske Toplice)
Wellness Valens Augusta (Terme Ptuj)
Zentrum Corrium (Kurort Zdravilišče Radenci)
Wellness-Zentrum Syra (Resort Salinera)
Wellness Benedicta (St. Bernardin Resort)
Wellness Paradise Spa (St. Bernardin Resort)
Wellness & Spa Mirta (San Simon Resort)

1. BUCHUNG VON WELLNESS-LEISTUNGEN

Buchungen werden an den Wellness-Rezeptionen per E-Mail, Telefon, Post oder persönlich entgegengenommen. Bei der Buchung gibt der Gast den Vor- und Nachnamen des Leistungsempfängers, die Art der Leistung, das gewünschte Datum und die Uhrzeit des Termins sowie die Kontaktdaten (Telefonnummer oder E-Mail-Adresse) an. Gäste, die in der Unterkunft des Anbieters übernachten, geben zusätzlich die Zimmernummer an. Externe Gäste (Gäste, die nicht in der Unterkunft des Anbieters übernachten) geben außerdem ihre Wohnadresse an, wenn sie die Leistung im Voraus per Voranschlag bezahlen möchten. Vor der Bestätigung der Buchung informiert der Anbieter den Gast über diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere über die Stornierungsbedingungen und -kosten (bei einer persönlichen oder telefonischen Buchung mündlich unter Bezugnahme auf die veröffentlichten Bedingungen, bei einer Buchung per E-Mail mit einem Link zu den Bedingungen). Die Buchung ist verbindlich, sobald der Anbieter sie dem Gast per E-Mail, SMS oder mündlich bei persönlicher Buchung bestätigt hat. Die schriftliche Bestätigung enthält die Art der Leistung, Datum und Uhrzeit des Termins, den Preis, die Stornierungsbedingungen und einen Link zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mit der Buchung des Termins bestätigt der Gast, dass er über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen informiert wurde und diesen zustimmt. Die Öffnungszeiten der Wellness-Rezeptionen und Wellness-Zentren sind auf der Webseite der Wellness-Zentren angegeben: www.sava-hotels-resorts.com.

Die Leistungen der Wellness-Zentren werden zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit durchgeführt, daher hat der Verbraucher gemäß Artikel 135 Punkt 12 des Verbraucherschutzgesetzes (ZVPot-1) kein Recht, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die Buchung aus der Ferne (telefonisch oder per E-Mail) erfolgt. Er kann die Buchung unter den in Punkt 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Bedingungen stornieren.

Minderjährige dürfen die Dienstleistungen des Wellness-Zentrums nur mit Zustimmung und in Begleitung ihrer Eltern bzw. ihres gesetzlichen Vormunds in Anspruch nehmen. Altersbeschränkungen für einzelne Dienstleistungen und Räumlichkeiten (z. B. Saunen) sind in der Hausordnung des jeweiligen Wellness-Zentrums festgelegt.

2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Das Wellness-Zentrum veröffentlicht eine individuelle, offizielle Preisliste in gedruckter Form an der Wellness-Rezeption und auf der Website des Unternehmens: www.sava-hotels-resorts.com. Alle Preise in den Preislisten sind in Euro (€) angegeben und enthalten die Mehrwertsteuer. Der Gast bezahlt die Leistung an der Wellness-Rezeption, bevor die Leistung beginnt. Als Zahlungsmethoden für die Leistungen stehen zur Verfügung: Bargeld, Kredit- und Zahlungskarten, Vorauszahlung auf das Transaktionskonto auf Grundlage des Voranschlags, den der Gast bei der Buchung erhält, mindestens 2 Tage vor Inanspruchnahme der Leistung, Überweisung des Leistungswertes an die Unterkunftseinheit, mit Geschenkgutscheinen oder mit Bestellformularen und Vouchern. Die Bezahlung mit Geschenkgutscheinen erfolgt bei Wertgutscheinen genauso wie mit Bargeld. Bei der Bezahlung muss der Gast den Original-Geschenkgutschein vorlegen, dessen Gültigkeit noch nicht abgelaufen ist. Geschenkgutscheine für eine bestimmte Leistung und ein ausgewähltes Wellness-Zentrum können nur für die auf dem Gutschein aufgeführte Leistung eingelöst werden. Ein Umtausch gegen eine andere Leistung ist nicht möglich. Der Gutschein ist außerdem nur in dem Wellness-Zentrum gültig, für das er bestimmt ist. Alle Geschenkgutscheine müssen vollständig eingelöst werden. Eine teilweise Einlösung ist nicht möglich (dies gilt sowohl für Leistungs- als auch für Wertgeschenkgutscheine). Bei Zahlung mit Geschenkgutscheinen gelten die Allgemeinen Regeln für den Kauf und die Bezahlung mit Geschenkgutscheinen, die auf der Website veröffentlicht sind: www.sava-hotels-resorts.com.

Die Bezahlung der Rechnung per Übertragung auf das Zimmer ist nur mit Unterschrift des Gastes an der Wellness-Rezeption möglich. Der Gast erhält eine Kopie des Lieferscheins. Das erste, vom Gast unterschriebene Exemplar des Lieferscheins wird an der Rezeption der Unterkunft, in der der Gast übernachtet, entgegengenommen. Die Bezahlung der Leistung erfolgt an der Hotelrezeption, wo der Gast auch eine Rechnung erhält.

Alternativ ist die Zahlung mit einem Reisebüro-Voucher oder einem Bestellformular für juristische Personen möglich. Diese Zahlungsart muss vorab vereinbart und von der Finanzabteilung des Leistungserbringers bestätigt werden. Andernfalls erfolgt die Bezahlung der Leistung an der Wellness-Rezeption.

Die Stornogebühr gemäß Punkt 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird dem Hotelgastkonto belastet und ist beim Auschecken zu entrichten. Dem externen Gast wird die Stornogebühr zusammen mit der Vorauszahlung in Rechnung gestellt.

3. STORNIERUNGSFRIST UND STORNIERUNGSKOSTEN (STORNO-KOSTEN)

Stornierungsfrist vor dem Termin	**Stornierungskosten für den Kunden**
Mehr als 24 Stunden	Kostenlose Stornierung (Rückerstattung der vollen Vorauszahlung spätestens 14 Tage nach Stornierung auf das Transaktionskonto, von dem die Zahlung erfolgte.)
Weniger als 24 Stunden (oder unentschuldigtes Fehlen)	Der Anbieter berechnet 50 % des Preises der gebuchten Leistung. Der Anbieter kann nach eigenem Ermessen und je nach Verfügbarkeit von Terminen dem Gast einmalig einen neuen Termin ohne Stornogebühr anbieten.

Der Gast muss die Stornierung der Buchung auf dem gleichen Weg mitteilen, auf dem er den Termin gebucht hat (telefonisch, per E-Mail oder persönlich an der Wellness-Rezeption). Als Stornierungszeitpunkt gilt der Zeitpunkt, zu dem der Anbieter die Mitteilung erhält. Der Anbieter bestätigt dem Gast den Eingang der Stornierung.

Wir empfehlen dem Gast, mindestens 10-15 Minuten vor Beginn des Termins einzutreffen, damit

genügend Zeit für den Empfang, die Vorbereitung auf die Behandlung und einen pünktlichen Beginn der Dienstleistung bleibt.

Im Falle einer Verspätung des Gastes verkürzt sich die Leistungszeit um die Dauer der Verspätung, damit die nachfolgenden Gäste nicht warten müssen. Die Leistung wird in voller Höhe berechnet.

Im Falle einer Absage seitens des Wellness-Zentrums (z. B. wegen Krankheit eines Mitarbeiters) werden wir den Gast unter der bei der Buchung angegebenen Adresse anrufen bzw. kontaktieren und ihm einen Alternativtermin anbieten. Falls wir keinen passenden Termin finden können, erstatten wir, falls die Leistung im Voraus bezahlt wurde, den vollen Betrag innerhalb von spätestens 14 Tagen auf das Bankkonto des Gastes zurück.

4. VERANTWORTUNG DES WELLNESS-ZENTRUMS

Vor Beginn der Behandlung ist der Gast verpflichtet, den Leistungserbringer über etwaige gesundheitliche Probleme, Schwangerschaft, Allergien, Verletzungen, chronische Krankheiten oder sonstige Einschränkungen zu informieren, die die sichere Durchführung der Behandlung beeinträchtigen könnten. Die Gäste nutzen die Wellness-Leistungen auf eigenes Risiko. Der Anbieter haftet nicht für eine Verschlechterung des Gesundheitszustands des Gastes, wenn dieser nicht zuvor auf gesundheitliche Einschränkungen hingewiesen oder diese verschwiegen hat.

Der Anbieter speichert keine Gesundheitsinformationen, die der Gast vor der Leistungserbringung mündlich mitteilt. Ist für die sichere Durchführung einer bestimmten Dienstleistung eine schriftliche Gesundheitserklärung des Gastes erforderlich, muss diese vor Beginn der Dienstleistung ausgefüllt und unterschrieben werden. Der Anbieter verarbeitet die Erklärung auf Grundlage der ausdrücklichen Einwilligung des Gastes gemäß Artikel 9 Absatz 2 Punkt a DSGVO, bewahrt sie sicher und vor dem Zugriff Unbefugter geschützt auf und vernichtet sie nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist, d. h. ein (1) Jahr nach Unterzeichnung der Erklärung. Der Anbieter kann die Leistungserbringung verweigern, wenn diese aufgrund der bereitgestellten Informationen oder offensichtlicher Anzeichen die Gesundheit des Gastes gefährden könnte. In diesem Fall wird keine Stornogebühr erhoben.

Der Betreiber des Wellness-Zentrums stellt sicher, dass die Dienstleistungen professionell, sorgfältig und in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften erbracht werden und dass die Räumlichkeiten, Geräte und Ausrüstung regelmäßig gewartet werden und sicher zu benutzen sind. Der Betreiber haftet für Schäden, die dem Gast durch rechtswidriges Verhalten, mangelnde Sorgfalt oder unzureichende Wartung der Räumlichkeiten, Geräte und Ausrüstung entstehen. Der Betreiber haftet im Rahmen der geltenden Vorschriften der Republik Slowenien, wobei seine Haftung nicht im Voraus ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, wenn ein solcher Ausschluss oder eine solche Beschränkung gesetzlich unzulässig ist.

5. HAUSORDNUNG UND DATENSCHUTZ

Die Wellness-Zentren sind Orte der Ruhe und Entspannung. Mobiltelefone sollten ausgeschaltet oder auf lautlos gestellt werden.

Der Anbieter haftet nicht für den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung von persönlichen Gegenständen, Wertsachen und Kleidungsstücken, die Gäste mitbringen, in Schließfächern aufbewahren oder im Servicebereich lagern, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder aufgrund grober Fahrlässigkeit seitens des Anbieters oder seiner Mitarbeiter verursacht. Wir empfehlen den Gästen, keine Wertgegenstände ins Wellness-Zentrum mitzubringen oder diese im Safe im Hotelzimmer oder an der Hotelrezeption aufzubewahren.

Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist Sava Turizem d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana, Slowenien. Der Anbieter verarbeitet die personenbezogenen Daten der Gäste gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Datenschutzgesetz (ZVOP-2) zu folgenden Zwecken: Annahme, Bestätigung und Durchführung der Buchung und Kommunikation mit dem Gast (Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung, Artikel 6 Absatz 1 Punkt b DSGVO),

Rechnungsstellung und Erfüllung steuerlicher Pflichten (rechtliche Verpflichtung, Punkt c) sowie Geltendmachung von Ansprüchen auf Erstattung von Stornokosten (berechtigtes Interesse, Punkt f).

Buchungsdaten werden bis zur Leistungserbringung und Erfüllung aller Verpflichtungen bzw. bis zum Eintritt der Verjährung von Ansprüchen aufbewahrt, Rechnungen hingegen werden 10 Jahre nach Ende des Jahres, auf das sie sich beziehen, aufbewahrt (ZDDV-1). Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, außer an Auftragsverarbeiter (z. B. Buchungs- oder Zahlungssystemanbieter) und in gesetzlich festgelegten Fällen.

Der Gast hat das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Übertragung seiner Daten sowie das Recht, eine Beschwerde beim Informationsbeauftragten der Republik Slowenien einzureichen. Diese Rechte können durch Kontaktaufnahme mit der für den Datenschutz zuständigen Person unter der folgenden E-Mail-Adresse ausgeübt werden: dpo@sava.si. Ausführlichere Informationen stehen in der auf der Website www.sava-hotels-resorts.com veröffentlichten Datenschutzerklärung sowie in der Broschüre zum Schutz personenbezogener Daten zur Verfügung, die an den Rezeptionen der Wellness-Zentren erhältlich ist.

6. BESCHWERDEN UND STREITIGKEITEN

Der Anbieter erfüllt die geltenden und verbindlichen Verbraucherschutzgesetze. Er unternimmt alle Anstrengungen, seiner Pflicht zur Einrichtung eines effektiven Beschwerdemanagementsystems nachzukommen und eine Ansprechperson zu benennen, die der Verbraucher im Problemfall telefonisch oder per E-Mail erreichen kann.

Die Beschwerde kann per E-Mail info.shr@sava.si, per Post oder persönlich an der Wellness-Rezeption bzw. beim Wellness-Leiter eingereicht werden. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt vertraulich. Der Anbieter muss den Eingang der Beschwerde innerhalb von fünf Werktagen bestätigen, den Verbraucher über die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informieren und ihn über den Bearbeitungsstand auf dem Laufenden halten.

Dem Anbieter ist bewusst, dass ein wesentliches Merkmal einer Verbraucherstreitigkeit, zumindest im Hinblick auf eine gerichtliche Beilegung, das Missverhältnis zwischen dem wirtschaftlichen Wert der Forderung und den Kosten der Streitbeilegung ist. Dies ist auch das Haupthindernis für den Verbraucher, eine Klage vor Gericht zu erheben. Daher unternimmt der Anbieter alle Anstrengungen, etwaige Streitigkeiten gütlich beizulegen.

Der Verbraucher kann eine Verbraucherstreitigkeit gemäß dem Gesetz zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten einleiten.

7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN - VERÖFFENTLICHUNG UND GÜLTIGKEIT

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle in der Einleitung aufgeführten Wellness-Zentren und für alle Gäste (Hotelgäste und externe Gäste).

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden veröffentlicht: auf der Website www.sava-hotels-resorts.com bei der Präsentation des einzelnen Wellness-Zentrums; in gedruckter Form an den Rezeptionen der Wellness-Zentren und an den Hotelrezeptionen; ein Link zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist in den Preislisten der Wellness-Leistungen enthalten (bzw. QR-Code); ein Link zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist in jeder schriftlichen Buchungsbestätigung enthalten.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Für jede einzelne Buchung gelten die am Tag der Buchungsbestätigung gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für die Beziehung zwischen dem Anbieter und dem Gast gilt das Recht der Republik Slowenien.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem 01.11.2026.

Sava Turizem d.d.