SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA IN REZERVACIJ V WELLNESS CENTRIH

Sava Hotels & Resorts (SHR)

Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana, **matična št. 5301971000, davčna št. SI 53667409** (v nadaljevanju ponudnik) ima na vseh svojih destinacijah wellness centre, katere obiskujejo dnevni in hotelski koristniki storitev (v nadaljevanju gosti).

Kontaktni podatki ponudnika:
naslov elektronske pošte podjetja: **info.shr@sava.si**
spletna stran: **www.sava-hotels-resorts.com**

Wellness centri SHR.:

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

1. REZERVACIJA WELLNESS STORITEV

Rezervacije sprejemamo na wellness recepcijah preko elektronske pošte, telefona, navadne pošte ali osebno. Ob rezervaciji gost navede ime in priimek koristnika storitve, vrsto storitve, želeni datum in uro termina ter kontaktni podatek (telefonsko številko ali e-poštni naslov). Gost, ki biva v nastanitveni enoti ponudnika, navede tudi številko sobe. Zunanji gost (gost, ki ne biva v nastanitveni enoti ponudnika) navede tudi naslov prebivališča, če želi izvesti plačilo storitve po predračunu, v naprej. Pred potrditvijo rezervacije ponudnik gosta seznani s temi splošnimi pogoji, zlasti s pogoji in stroški odpovedi (pri osebni ali telefonski rezervaciji ustno z napotilom na objavljene pogoje, pri rezervaciji po elektronski pošti s povezavo na pogoje). Rezervacija je zavezujoča, ko jo ponudnik gostu potrdi po elektronski pošti, s kratkim sporočilom (SMS) ali ustno ob osebni rezervaciji. Pisna potrditev vsebuje vrsto storitve, datum in uro termina, ceno, pogoje odpovedi ter povezavo na te splošne pogoje. Z rezervacijo termina gost potrjuje, da je bil s splošnimi pogoji seznanjen in se z njimi strinja. Obratovalni časi wellness recepcij in wellness centrov so navedeni na spletni strani wellness centrov www.sava-hotels-resorts.com.

Storitve wellness centrov se izvajajo ob točno določenem datumu in uri, zato potrošnik v skladu z 12. točko 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) pri rezervaciji, sklenjeni na daljavo (po telefonu ali elektronski pošti), nima pravice do odstopa od pogodbe. Rezervacijo lahko odpove pod pogoji iz 3. točke teh splošnih pogojev.

Mladoletne osebe lahko koristijo storitve wellness centra le s soglasjem in v spremstvu staršev oziroma zakonitega zastopnika. Starostne omejitve za posamezne storitve in prostore (npr. savne) določa hišni red posameznega wellness centra.

2. PLAČILNI POGOJI

Wellness center objavi individualni, uradni cenik v tiskani obliki na recepciji wellnessa ter na spletni strani družbe:www.sava-hotels-resorts.com. Vse cene v cenikih so v evrih (€) in vključujejo DDV. Gost storitve plača pred pričetkom izvedbe storitve na recepciji wellnessa. Možni načini plačila storitev pa so; gotovina, kreditne in plačilne kartice, predplačilo na TRR na podlagi predračuna, ki ga gost prejme ob rezervaciji, vsaj 2 dni pred koriščenjem storitve, prenos vrednosti storitve na enoto bivanja, z darilnimi

boni ali z naročilnicami in voucherji. Plačilo z darilnimi boni poteka v primeru vrednostnega darilnega bona enako kot z gotovino, gost mora ob plačilu izročiti original darilni bon, ki mu rok veljavnosti še ni potekel. Pri darilnih bonih, ki se glasijo na določeno storitev in izbrani wellness center, je možno le koriščenje storitve, ki je navedena na bonu, menjava za drugo storitev ni možna. Ravno tako ga je možno izkoristiti le v wellness centru, za katerega je bon namenjen. Vsi darilni boni se koristijo v celoti in delno koriščenje ni možno (velja tako za storitvene kot vrednostne darilne bone). Pri plačilu z darilnimi boni veljajo Splošna pravila za nakup in plačevanje z darilnimi boni, ki so objavljeni na spletni strani www.sava-hotels-resorts.com.

Plačilo računa s prenosom na sobo je možno samo s podpisom gosta na recepciji wellnessa. Kopijo dobavnice prejme gost, prvi izvod dobavnice, ki jo gost podpiše, pa prejme recepcija nastanitvene enote, kjer gost biva. Storitev se plača na hotelski recepciji, na kateri gost prejme tudi račun.

Plačilo je možno tudi z voucherjem turistične agencije ali naročilnico pravne osebe. Takšen način plačila mora biti v naprej dogovorjen in potrjen s strani finančne službe izvajalca storitve, v nasprotnem primeru gost storitve plača na recepciji wellnessa.

Strošek odpovedi iz 3. točke teh splošnih pogojev se hotelskemu gostu prenese na račun nastanitvene enote in poravna ob odjavi. Zunanjemu gostu se strošek odpovedi poračuna s predplačilom, če je bilo izvedeno.

3. ODPOVEDNI ROK IN STROŠKI ODPOVEDI (STORNO STROŠKI)

Rok odpovedi pred terminom	**Strošek odpovedi za stranko**
Več kot 24 ur	Brezplačna odpoved. (vračilo celotnega predplačila najpozneje v 14 dneh od odpovedi na transakcijski račun, s katerega je bilo plačano.
Manj kot 24 ur (ali neopravičen izostanek)	Ponudnik zaračuna 50 % cene rezervirane storitve. Ponudnik lahko po lastni presoji in glede na razpoložljive termine gostu enkrat ponudi nov termin brez stroška odpovedi.

Odpoved rezervacije gost sporoči na enak način, kot je rezerviral termin (po telefonu, elektronski pošti ali osebno na recepciji wellnessa). Za čas odpovedi se šteje čas, ko je ponudnik obvestilo prejel. Ponudnik gostu prejem odpovedi potrdi.

Priporočamo, da gost pride na rezervirani termin vsaj 10-15 minut pred pričetkom termina, kar omogoča sprejem, pripravo na tretma in pravočasen pričetek storitve.

V primeru zamude gosta, se termin izvedbe storitve skrajša za čas zamude, da ne zamaknemo naslednjih gostov, storitev pa se zaračuna v celoti.

V primeru odpovedi s strani wellness centra (npr. bolezen osebja), gosta pokličemo oz. kontaktiramo na naslov, katerega je oddal ob rezervaciji termina in mu ponudimo nadomestni termin. V primeru, da ne najdemo ustreznega termina, ob morebitnem predplačilu storitve, gostu vrnemo celotni vplačani znesek na TRR najpozneje v 14 dneh.

4. ODGOVORNOST WELLNESS CENTRA

Pred pričetkom tretmaja je gost dolžan obvestiti izvajalca storitve o zdravstvenih težavah, nosečnosti, alergijah, poškodbah, kroničnih boleznih ali drugih omejitvah, ki bi lahko vplivale na varno izvedbo storitev. Gosti koristijo wellness storitve na lastno odgovornost in ponudnik ne odgovarja za poslabšanje zdravstvenega stanja, če gost predhodno ni opozoril na zdravstvene omejitve ali jih je zamolčal.

Podatkov o zdravstvenem stanju, ki jih gost sporoči ustno pred izvedbo storitve, ponudnik ne zapisuje. Kadar je za varno izvedbo posamezne storitve potrebna pisna izjava gosta o zdravstvenem stanju, jo gost izpolni in podpiše pred začetkom storitve; ponudnik jo obdeluje na podlagi izrecne privolitve gosta (točka (a) drugega odstavka 9. člena GDPR), jo hrani zavarovano pred dostopom nepooblaščenih oseb in jo uniči po preteku roka hrambe, tj. po enem (1) letu od podpisa izjave. Izvajalec lahko izvedbo storitve odkloni, če bi ta glede na sporočene podatke ali očitne znake lahko ogrozila zdravje gosta; v tem primeru se strošek odpovedi ne zaračuna.

Upravljalec wellness centra zagotavlja, da se storitve izvajajo strokovno, skrbno in v skladu z veljavnimi predpisi ter da so prostori, naprave in oprema redno vzdrževani in varni za uporabo. Upravljalec odgovarja za škodo, ki gostu nastane zaradi njegovega protipravnega ravnanja, opustitve dolžne skrbnosti ali pomanjkljivega vzdrževanja prostorov, naprav in opreme. Upravljalec odgovarja v obsegu, ki ga določajo veljavni predpisi Republike Slovenije, pri čemer njegove odgovornosti ni mogoče vnaprej izključiti ali omejiti v primerih, ko je takšna izključitev ali omejitev po zakonu nedopustna.

5. HIŠNI RED IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Wellness centri so prostori za mir in sprostitev. Mobilni telefoni naj bodo izklopljeni ali pa preklopljeni na tiho delovanje.

Ponudnik ne odgovarja za izgubo, krajo ali poškodbe osebnih predmetov, vrednostnih predmetov in oblačil, ki jih gostje prinesejo s seboj, jih pustijo v garderobnih omaricah ali odložijo v prostoru za izvajanje storitve, razen če je škoda nastala namenoma ali iz hude malomarnosti ponudnika ali njegovih zaposlenih. Gostom priporočamo, da vrednostnih predmetov ne prinašajo v wellness center oziroma jih shranijo v sef v hotelski sobi ali na hotelski recepciji, kjer je ta na voljo.

Upravljavec osebnih podatkov je Sava Turizem d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Ljubljana. Ponudnik obdeluje osebne podatke gostov v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) za naslednje namene: sprejem, potrditev in izvedba rezervacije ter komunikacija z gostom (pravna podlaga: izvajanje pogodbe, točka (b) prvega odstavka 6. člena GDPR), izdaja računov in izpolnjevanje davčnih obveznosti (zakonska obveznost, točka (c)) ter uveljavljanje terjatev iz naslova stroškov odpovedi (zakoniti interes, točka (f)).

Podatki o rezervaciji se hranijo do izvedbe storitve in poravnave vseh obveznosti oziroma do zastaranja morebitnih terjatev, računi pa 10 let po izteku leta, na katero se nanašajo (ZDDV-1). Osebni podatki se ne posredujejo tretjim osebam, razen pogodbenim obdelovalcem (npr. ponudniku rezervacijskega ali plačilnega sistema) in v primerih, ki jih določa zakon.

Gost ima pravico do dostopa, popravka, izbrisa, omejitve obdelave, ugovora in prenosljivosti podatkov ter pravico do pritožbe pri Informacijskem pooblaščencu RS. Pravice uveljavlja pri pooblaščeni osebi za varstvo osebnih podatkov na e-naslovu: dpo@sava.si. . Podrobnejše informacije so navedene v Politiki zasebnosti, objavljeni na www.sava-hotels-resorts.com, ter v brošuri o varstvu osebnih podatkov, ki je na voljo na recepcijah wellness centrov.

6. PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno in zavezujočo zakonodajo o varstvu potrošnikov. Po vseh močeh se trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se v primeru težav potrošnik lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti.

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova info.shr@sava.si, po pošti ali osebno na recepciji wellnessa oz. pri vodji wellnessa. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik mora v petih delovnih dneh potrditi prejem pritožbe, sporočiti potrošniku, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka.

Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zato si ponudnik po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Potrošnik lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov sproži potrošniški spor.

7. KONČNE DOLOČBE – OBJAVA IN VELJAVNOST

Ti splošni pogoji veljajo za vse wellness centre ponudnika, navedene v uvodu, ter za vse goste (hotelske in zunanje).

Splošni pogoji so objavljeni: na spletni strani www.sava-hotels-resorts.com pri predstavitvi posameznega wellness centra; v tiskani obliki na recepcijah wellness centrov in hotelskih recepcijah; na cenikih wellness storitev je navedena povezava na splošne pogoje (oziroma QR koda); povezava na splošne pogoje je navedena v vsaki pisni potrditvi rezervacije.

Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe splošnih pogojev. Za posamezno rezervacijo veljajo splošni pogoji, veljavni na dan potrditve rezervacije. Za razmerja med ponudnikom in gostom se uporablja pravo Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 11. 2026 dalje.

Sava Turizem d.d.