CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO E DI PRENOTAZIONE DEI CENTRI WELLNESS

Sava Hotels & Resorts (SHR)

Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Lubiana, numero di iscrizione al registro delle imprese 5301971000, partita IVA SI 53667409 (di seguito „Fornitore“) dispone di centri wellness presso tutte le proprie destinazioni, frequentati sia da clienti esterni, sia da ospiti delle strutture ricettive (di seguito “Ospiti”).

Dati di contatto del Fornitore:
indirizzo e-mail del Fornitore: **info.shr@sava.si**
Sito web: **www.sava-hotels-resorts.com**

Centri wellness SHR:

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

1. PRENOTAZIONE DEI SERVIZI WELLNESS

Le prenotazioni vengono accettate presso le reception dei centri wellness, tramite e-mail, telefono, posta ordinaria oppure di persona. Al momento della prenotazione, l’ospite deve indicare il nome e il cognome della persona che usufruirà del servizio, la tipologia del servizio, la data e l’ora desiderate, nonché un recapito (numero di telefono o indirizzo e-mail). L’ospite che soggiorna presso una delle strutture ricettive del Fornitore deve indicare anche il numero della camera. L’ospite esterno (che non soggiorna presso una delle strutture ricettive del Fornitore) deve indicare anche l’indirizzo di residenza, qualora desideri effettuare il pagamento anticipato del servizio tramite fattura proforma. Prima della conferma della prenotazione, il Fornitore informa l’ospite delle presenti Condizioni generali, in particolare delle condizioni e dei costi di cancellazione (in caso di prenotazione effettuata di persona o telefonicamente, mediante comunicazione verbale con rinvio alle condizioni pubblicate; in caso di prenotazione via e-mail, fornendo un link alle condizioni). La prenotazione diventa vincolante nel momento in cui il Fornitore la conferma all’ospite tramite e-mail, SMS oppure verbalmente, in caso di prenotazione effettuata di persona. La conferma scritta contiene la tipologia del servizio, la data e l’ora dell’appuntamento, il prezzo, le condizioni di cancellazione e un link alle presenti Condizioni generali. Con la prenotazione dell’appuntamento, l’ospite conferma di aver preso visione delle Condizioni generali e di accettarle. Gli orari di apertura delle reception e dei centri wellness sono disponibili sul sito web www.sava-hotels-resorts.com.

I servizi dei centri wellness vengono erogati in date e orari prestabiliti. Pertanto, ai sensi dell’articolo 135, punto 12, della Legge slovena sulla Tutela dei consumatori (ZVPot-1), il consumatore non ha diritto di recedere dal contratto in caso di prenotazione effettuata a distanza (per telefono o tramite e-mail). La prenotazione può essere cancellata alle condizioni previste al punto 3 delle presenti Condizioni generali.

I minorenni possono usufruire dei servizi del centro wellness esclusivamente con il consenso e se accompagnati dai genitori o dal rappresentante legale. I limiti di età per l’utilizzo dei singoli servizi e l’accesso alle diverse aree (ad esempio, le saune) sono stabiliti dal regolamento interno di ciascun centro wellness.

2. TERMINI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il listino prezzi ufficiale di ciascun centro wellness è disponibile in formato cartaceo presso la relativa reception e sul sito web della società:www.sava-hotels-resorts.com. Tutti i prezzi indicati nei listini sono espressi in euro (€) e sono comprensivi di IVA. Il pagamento del servizio deve essere effettuato dall'ospite presso la reception del centro wellness prima dell'erogazione del servizio stesso. Le modalità di pagamento accettate sono le seguenti: contanti, carte di credito e di debito, pagamento anticipato tramite bonifico bancario sulla base della fattura proforma ricevuta dall'ospite al momento della prenotazione, da effettuarsi almeno 2 giorni prima della fruizione del servizio, addebito sul conto della camera, buoni regalo, ordini d'acquisto e voucher. In caso di buono regalo a valore, il pagamento avviene con le stesse modalità previste per i contanti. L'ospite è tenuto a presentare il buono regalo originale, non scaduto, al momento del pagamento. I buoni regalo emessi per un servizio specifico e per un determinato centro wellness danno diritto esclusivamente alla fruizione del servizio indicato sul buono. Non è consentita la sostituzione con altri servizi. Il buono può inoltre essere utilizzato esclusivamente presso il centro wellness per il quale è stato emesso. Tutti i buoni regalo devono essere utilizzati integralmente, senza possibilità di utilizzo parziale (questa disposizione si applica sia ai buoni regalo per servizi specifici, sia ai buoni regalo a valore). Per i pagamenti effettuati con buoni regalo, si applicano le Condizioni generali per l'acquisto e il pagamento con buoni regalo, pubblicate sul sito web www.sava-hotels-resorts.com.

L'addebito sul conto della camera è consentito esclusivamente previa firma dell'ospite presso la reception del centro wellness. Una copia del documento di addebito viene consegnata all'ospite, mentre l'originale, firmato dall'ospite stesso, viene trasmesso alla reception della struttura ricettiva in cui soggiorna. Il pagamento del servizio viene effettuato presso la reception dell'hotel, dove l'ospite riceve anche la relativa fattura.

È possibile pagare anche tramite un voucher emesso da un'agenzia di viaggi o un ordine d'acquisto emesso da una persona giuridica. Tale modalità di pagamento è soggetta a preventivo accordo e approvazione da parte dell'ufficio finanziario del Fornitore. In mancanza di tale approvazione, l'ospite è tenuto a effettuare il pagamento del servizio direttamente presso la reception del centro wellness.

Per gli ospiti dell'hotel, il costo di cancellazione di cui al punto 3 delle presenti Condizioni generali viene addebitato sul conto della camera e saldato al momento del check-out. Per gli ospiti esterni, il costo di cancellazione viene detratto dall'importo eventualmente versato in anticipo.

3. TERMINI E COSTI DI CANCELLAZIONE (PENALI DI CANCELLAZIONE)

Preavviso di cancellazione	**Costo di cancellazione a carico del cliente**
Più di 24 ore	Cancellazione gratuita. L'intero importo versato in anticipo sarà rimborsato entro 14 giorni dalla cancellazione, sullo stesso conto corrente utilizzato per il pagamento.
Meno di 24 ore (o mancata presentazione ingiustificata)	Il Fornitore applica una penale pari al 50% del prezzo del servizio prenotato. Il Fornitore si riserva la facoltà di proporre all'ospite, a propria discrezione e compatibilmente con la disponibilità, un nuovo appuntamento per una sola volta, senza addebitare alcuna penale di cancellazione.

L'ospite deve comunicare la cancellazione della prenotazione con le stesse modalità utilizzate per effettuarla (telefonicamente, tramite e-mail o di persona presso la reception del centro wellness). La cancellazione si considera effettuata nel momento in cui il Fornitore riceve la relativa comunicazione. Il Fornitore conferma all'ospite di aver ricevuto la richiesta di cancellazione.

Consigliamo a ogni ospite di arrivare almeno 10-15 minuti prima dell'appuntamento, così da avere il tempo necessario per l'accoglienza e la preparazione al trattamento, garantendo l'inizio puntuale del

servizio.

In caso di ritardo dell'ospite, la durata del servizio sarà ridotta in misura corrispondente al ritardo, per evitare di posticipare gli appuntamenti successivi. Il servizio sarà comunque addebitato per intero.

In caso di cancellazione della prenotazione da parte del centro wellness (ad esempio, a causa di malattia del personale), il Fornitore provvederà a contattare l'ospite telefonicamente o tramite il recapito comunicato in fase di prenotazione, proponendo un appuntamento sostitutivo. Nel caso in cui non sia possibile individuare un appuntamento alternativo idoneo, il Fornitore provvederà, qualora il servizio sia già stato pagato anticipatamente, al rimborso integrale dell'importo versato sul conto corrente bancario entro e non oltre 14 giorni.

4. RESPONSABILITÀ DEL CENTRO WELLNESS

Prima dell'inizio del trattamento, l'ospite è tenuto a informare l'operatore di eventuali problemi di salute, gravidanza, allergie, lesioni, malattie croniche o altre condizioni che potrebbero compromettere lo svolgimento del servizio in condizioni di sicurezza. Gli ospiti usufruiscono dei servizi wellness sotto la propria responsabilità e il Fornitore non risponde di eventuali peggioramenti delle condizioni di salute, qualora l'ospite non abbia preventivamente comunicato eventuali limitazioni di salute o le abbia omesse intenzionalmente.

Il Fornitore non registra le informazioni relative allo stato di salute comunicate verbalmente dall'ospite prima dell'erogazione del servizio. Qualora la corretta esecuzione in condizioni di sicurezza di un servizio richieda una dichiarazione scritta relativa allo stato di salute dell'ospite, quest'ultimo è tenuto a compilarla e sottoscriverla prima dell'erogazione del servizio. Il trattamento dei dati personali contenuti nella dichiarazione avviene sulla base del consenso esplicito dell'interessato, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento GDPR. Il Fornitore conserva la dichiarazione adottando misure idonee a impedirne l'accesso da parte di soggetti non autorizzati e provvede alla sua distruzione decorso il periodo di conservazione di un (1) anno dalla data della sottoscrizione. L'operatore può rifiutare l'erogazione del servizio qualora le informazioni fornite dall'ospite o eventuali segni evidenti facciano ritenere che il trattamento possa comportare rischi per la sua salute. In questo caso, non vengono addebitati costi di cancellazione.

Il gestore del centro wellness garantisce che i servizi siano erogati con professionalità e diligenza, nel rispetto delle normative vigenti, e che i locali, gli impianti e le attrezzature siano sottoposti a regolare manutenzione e siano sicuri da utilizzare. Il gestore risponde dei danni subiti dall'ospite a causa di comportamenti illeciti, dell'inosservanza del dovere di diligenza o di una manutenzione inadeguata dei locali, degli impianti e delle attrezzature. Il gestore è responsabile nella misura stabilita dalle disposizioni di legge vigenti nella Repubblica di Slovenia, restando inteso che qualsiasi esclusione o limitazione preventiva della sua responsabilità è inammissibile nei casi in cui ciò sia vietato dalla legge.

5. REGOLAMENTO INTERNO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I centri wellness sono luoghi dedicati alla tranquillità e al benessere. Si prega di spegnere i telefoni cellulari o di impostarli in modalità silenziosa.

Il Fornitore non risponde della perdita, del furto o del danneggiamento di effetti personali, oggetti di valore e indumenti che gli ospiti portano con sé, lasciano negli armadietti degli spogliatoi o depositano nei locali in cui vengono erogati i servizi, salvo che il danno sia stato causato da dolo o colpa grave del Fornitore o dei suoi dipendenti. Si raccomanda agli ospiti di evitare di portare oggetti di valore al centro wellness e di riporli, ove possibile, nella cassaforte della propria camera o presso la reception dell'hotel.

Il titolare del trattamento dei dati personali è Sava Turizem d.d., Dunajska cesta 152, 1000 Lubiana. Il Fornitore tratta i dati personali degli ospiti in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e alla Legge slovena sulla protezione dei dati personali (ZVOP-2) per le seguenti finalità:

gestione, conferma ed esecuzione delle prenotazioni e comunicazione con l'ospite (base giuridica: esecuzione di un contratto, articolo 6, paragrafo 1, lettera b) del GDPR); emissione delle fatture e adempimento degli obblighi fiscali (obbligo legale, articolo 6, paragrafo 1, lettera c) del GDPR); recupero dei crediti derivanti dai costi di cancellazione (legittimo interesse, articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR).

I dati delle prenotazioni vengono conservati fino all'erogazione del servizio e al saldo di tutti gli importi dovuti oppure fino alla prescrizione di eventuali crediti. Le fatture vengono invece conservate per 10 anni dalla fine dell'anno di riferimento, conformemente alla Legge slovena sull'imposta sul valore aggiunto (ZDDV-1). I dati personali non vengono comunicati a terzi, fatta eccezione per i responsabili del trattamento contrattualmente designati (ad esempio, i fornitori dei sistemi di prenotazione o di pagamento) e nei casi previsti dalla legge.

L'ospite ha diritto di accesso ai propri dati personali, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di opposizione al trattamento e di portabilità dei dati, nonché il diritto di proporre reclamo all'Autorità slovena per la protezione dei dati personali. Per esercitare i propri diritti, l'ospite può contattare il Responsabile della protezione dei dati (DPO) all'indirizzo e-mail: dpo@sava.si . Per maggiori informazioni, è possibile consultare l'Informativa sulla privacy disponibile sul sito web www.sava-hotels-resorts.com e l'opuscolo dedicato alla protezione dei dati personali, reperibile presso le reception dei centri wellness.

6. RECLAMI E CONTROVERSIE

Il Fornitore rispetta la normativa vigente e vincolante in materia di tutela dei consumatori. Il Fornitore si impegna per adempiere al proprio obbligo di istituire un sistema efficace di gestione dei reclami e di designare una persona di riferimento che il consumatore possa contattare telefonicamente o tramite e-mail in caso di problemi.

I reclami possono essere inviati via e-mail all'indirizzo info.shr@sava.si, per posta oppure presentati di persona presso la reception del centro wellness o direttamente al responsabile del centro. La gestione dei reclami avviene in modo riservato. Il Fornitore deve confermare la ricezione del reclamo entro cinque giorni lavorativi, informare il consumatore sui tempi necessari per esaminarlo e aggiornarlo regolarmente sullo stato di avanzamento della procedura.

Il Fornitore è consapevole che una caratteristica fondamentale delle controversie in materia di consumo, almeno per quanto riguarda la loro risoluzione in sede giudiziaria, consiste nella sproporzione tra il valore economico della pretesa e i costi sostenuti per la risoluzione della controversia stessa. Questo rappresenta anche il principale ostacolo che dissuade il consumatore dall'avviare un procedimento giudiziario. Il Fornitore si impegna pertanto a compiere ogni ragionevole sforzo per favorire la risoluzione amichevole di eventuali controversie.

In conformità alla Legge slovena sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori, il consumatore può ricorrere a una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

7. DISPOSIZIONI FINALI – PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ

Le presenti Condizioni generali si applicano a tutti i centri wellness del Fornitore elencati nella parte introduttiva e a tutti gli ospiti, compresi quelli che soggiornano nelle strutture ricettive e gli ospiti esterni.

Le presenti Condizioni generali sono disponibili sul sito web www.sava-hotels-resorts.com, nelle pagine dedicate ai singoli centri wellness, nonché in formato cartaceo presso le reception dei centri wellness e degli hotel. Un link alle Condizioni generali (o un codice QR) è riportato sui listini prezzi dei servizi wellness e viene inoltre inserito in ogni conferma scritta della prenotazione.

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni generali. Per ciascuna prenotazione si applicano le Condizioni generali in vigore alla data di conferma della prenotazione. I rapporti giuridici tra il Fornitore e l'ospite sono disciplinati dal diritto della Repubblica di Slovenia.

Le presenti Condizioni generali entrano in vigore il 1° novembre 2026.

Sava Turizem d.d.