Specijalna bolnica za
medicinsku rehabilitaciju
Stubičke Toplice

Ur. Broj: 01-2152/1-2026.
Stubičke Toplice, 11.11. 2026.

Temeljem članka 42. Statuta Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice od 28. lipnja 2019. godine te Izmjena i dopuna Statuta od 23. rujna 2023. godine i 26. studenog 2025. godine, ravnateljica Bolnice donosi slijedeću

O D L U K U

o općim uvjetima rezervacije, otkazivanja i naplate usluga u Thermal hotelu Wrello

Članak 1.

Ovom se Odlukom utvrđuju opći uvjeti, način i postupak obavljanja rezervacija, otkazivanja i plaćanja smještajnih i zdravstveno-lječilišnih usluga te postupci naplate i povrata sredstava za goste Thermal hotela Wrello.

Pod pojmom gost u ovoj Odluci podrazumijevaju se individualni gosti i skupine gostiju, osim ako pojedinim člankom nije drukčije određeno.

Članak 2.

Ova se Odluka primjenjuje isključivo na fizičke i pravne osobe koje troškove usluga u cijelosti ili djelomično snose osobno iz vlastitih sredstava (komercijalni gosti).

Ova se Odluka ne primjenjuje na pacijente koji u hotel dolaze na temelju uputnica Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO) ili drugih institucionalnih partnera s kojima su sklopljeni posebni ugovori.

Članak 3.

Ova Odluka predstavlja Opće uvjete poslovanja hotela.

Odluka mora biti trajno i javno objavljena na službenim internetskim stranicama te dostupna na uvid na recepciji hotela.

Kratki izvod iz ove Odluke ili poveznica na njezin cjeloviti tekst na internetskim stranicama moraju biti sastavni dio svake pisane ponude koja se upućuje gostima prije uplate akontacije.

Slanjem upita i posljedičnom uplatom akontacije, gost izričito potvrđuje da je u cijelosti upoznat s odredbama ove Odluke i da na njih pristaje.

Članak 4.

Rezervacija smještaja i zdravstveno-lječilišnih usluga provodi se na temelju usmenog ili pisanog upita gosta, zaprimljenog putem e-maila, telefona ili izravno na recepciji hotela.

Recepcija hotela izdaje gostu pisanu Ponudu (Predračun) s jasno naznačenom specifikacijom usluga, ukupnom cijenom, iznosom potrebne akontacije te rokom važenja ponude.

Članak 5.

Rezervacija smještajnih kapaciteta smatra se potvrđenom tek nakon izvršene uplate akontacije (pologa) na račun, i to:

- Za individualne goste: u visini cijene jednog noćenja za ugovoreni smještaj
- Za skupinu gostiju: u visini od 30 % od ukupne cijene ugovorenih usluga iz ponude

Skupinu gostiju čini najmanje 15 osoba koje putuju zajedno (dolaze i odlaze), a koja se smatra posebnom cjelinom i za koju se mogu odobriti posebni uvjeti i cijene usluge.

Članak 6.

Uvjeti boravka i obračuna usluga za djecu u smještajnim kapacitetima hotela utvrđuju se prema dobi djeteta na dan dolaska, kako slijedi:

- Djeca do navršene 3 godine borave besplatno, ali ih je potrebno navesti u rezervaciji. Korištenje dječjeg krevetića dostupno je na zahtjev (prema raspoloživosti) te se dodatno naplaćuje u iznosu od 10,00 EUR po danu.
- Djeca od navršene 3 godine do navršenih 12 godina starosti: ostvaruju popust u visini od 25 % na cijenu smještajne usluge
- Djeca od navršenih 12 godina starosti nadalje: tretiraju se kao odrasle osobe i plaćaju punu cijenu smještajne usluge

Članak 7.

Gost ima pravo otkazati potvrđenu rezervaciju u pisanom obliku (putem e-maila).
Datum primitka pisanog otkaza u hotel uzima se kao osnova za izračun otkaznih troškova.

U slučaju otkazivanja rezervacije od strane gosta, hotel zadržava pravo na naknadu štete sukladno Zakonu o obveznim odnosima, a koja se naplaćuje iz uplaćenog iznosa akontacije prema sljedećim uvjetima:

1. Za individualne goste:

- **Otkaz do 3 dana prije predviđenog dolaska**: Besplatno. Uplaćeni iznos akontacije (vrijednost jednog noćenja) vraća se gostu u cijelosti.

- **Otkaz unutar 3 dana prije dolaska ili nedolazak (no-show)**: hotel zadržava 100 % iznosa uplaćene akontacije (cijeli iznos u visini vrijednosti jednog noćenja) na ime naknade štete.

2. Za skupinu gostiju:

- **Otkaz do 14 dana prije predviđenog dolaska**: Besplatno. Uplaćena akontacija vraća se u cijelosti.

- **Otkaz od 13 do 3 dana prije predviđenog dolaska**: hotel zadržava 50 % iznosa uplaćene akontacije na ime naknade štete zbog nepravovremenog otkazivanja i nemogućnosti popunjavanja kapaciteta. Ostatak iznosa se vraća.

- **Otkaz unutar 2 dana (48 sati) prije dolaska ili nedolazak (*no-show*)**: hotel zadržava 100 % iznosa uplaćene akontacije.

Članak 8.

U slučaju da gost samovoljno prekine ugovoreni boravak nakon prijave u hotel (prijevremeni odlazak) bez opravdanog razloga, hotel zadržava cjelokupni naplaćeni iznos ugovorenih usluga do kraja planiranog boravka te se povrat ne vrši.

Samovoljni prekid boravka zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, osobnih razloga ili promjene planova gosta ne smatra se opravdanim razlogom za povrat novca. Povrat se vrši iznimno sukladno članku 9. ove Odluke.

Članak 9.

Iznimno od odredbi Članka 7. i 8. ove Odluke, naplata naknade štete (zadržavanje akontacije ili cjelokupnog iznosa boravka) neće se provesti ako gost otkaže rezervaciju ili prekine boravak zbog okolnosti koje se pravno smatraju višom silom, a koje izravno onemogućuju dolazak ili konzumaciju smještajnih i zdravstveno-lječilišnih usluga.

Pod višom silom u smislu ove Odluke podrazumijevaju se: iznenadna teška bolest gosta ili člana njegove uže obitelji, smrtni slučaj u užoj obitelji, prometna nesreća na putu prema hotelu, elementarne nepogode proglašene od strane nadležnih tijela ili druge dokazive više sile.

Članak 10.

Da bi ostvario pravo na povrat akontacije bez naplate naknade štete, gost je dužan hotelu dostaviti vjerodostojne službene dokaze (liječničku potvrdu/doznaku o bolovanju, smrtni list, policijski zapisnik i sl.) najkasnije u roku od 7 dana od dana slanja obavijesti o otkazu.

O opravdanosti dostavljene dokumentacije odlučuje ravnateljica ili osoba koju za to pisanim putem ovlasti (npr. voditelj recepcije ili pravna služba).

Ako se dokumentacija odobri, gostu se nudi:

1. Pomicanje termina boravka unutar tekuće kalendarske godine uz prijenos cjelokupne akontacije, ili
2. Povrat uplaćenog iznosa akontacije u stopostotnom iznosu na račun gosta.

Članak 11.

Za svaku uplaćenu akontaciju izdaje se račun za predujam.
Plaćanje cjelokupnog iznosa smještaja vrši se prilikom prijave (check-ina), pri čemu se prethodno uplaćeni predujam u cijelosti odbija od ukupnog iznosa završnog računa.

Članak 12.

Gost je dužan pažljivo rukovati imovinom hotela, uključujući i elektronsku hotelsku karticu za ulazak u sobu koja mu je ustupljena na korištenje tijekom boravka.
U slučaju gubitka, uništenja ili teškog oštećenja hotelske kartice, gost je dužan hotelu nadoknaditi štetu u iznosu od 20,00 EUR, a koja se naplaćuje izravno na recepciji hotela.

Članak 13.

Eventualne sporove koji proizađu iz ove Odluke, hotel i gost nastojat će riješiti mirnim putem i sporazumno. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja, sporove će rješavati stvarno nadležan sud.

Članak 14.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se na sve rezervacije izvršene od 12. studenoga 2026. godine.

Ravnateljica:

Zorica Capar, dipl. oec.

SPECIJALNA BO... MEDICINSKU ... ST... ...PLICE

Dostaviti:

a) Oglasna ploča
b) Prijamna kancelarija
c) Lječilišni hotel Wrello
d) Odjel računovodstveno-financijskih poslova
e) Pismohrana